

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring perkembangan zaman, pola hidup manusia menjadi beragam mengikuti perkembangan yang ada sehingga semakin meningkat pula peluang tindak kejahatan yang ditimbulkan. Memasuki tahun 1990-an, ada sebuah fenomena yang berkembang cukup pesat meski telah ada sejak tahun 1950an. Fenomena yang dimaksud adalah teknologi berbasis Internet. Tidak dapat dipungkiri, bahwa hampir seluruh bidang/sector menggunakan kecanggihan dari teknologi dalam mempermudah pekerjaan. Salah satu sector yang banyak terpengaruh oleh perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi adalah perbankan dalam pengaplikasiannya merupakan subsector ekonomi yang memobilisasi dana masyarakat.¹ Era digital berkembang pesat telah mempengaruhi industri perbankan dan mengalami transformasi mendasar karena kemajuan pesat dalam teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Perubahan ini telah merubah fundamental cara operasional perbankan, cara berinteraksi dengan nasabah, dan cara penyediaan layanan keuangan. Model konvensional dengan fokus pada kantor cabang fisik telah digantikan oleh layanan perbankan digital yang meliputi aplikasi *mobile banking*, *platform* perbankan *online*, dan layanan

¹ Andi Hamzah, *Aspek-Aspek Pidana Di Bidang Computer*, 3rd ed. (Jakarta: Sinar Grafika, 1992), hal. 32

melalui internet.² Tahun 1998 adalah saat di mana bank mulai mengenalkan *online banking* untuk para nasabahnya. *FinTech* pun menjadi semakin mudah digunakan masyarakat luas, juga makin dikenal. Pembayaran yang praktis dan jauh berbeda dengan metode pembayaran konvensional membuat perkembangan *FinTech* semakin gencar pertumbuhannya.³ Pada dasarnya hubungan kepercayaan adalah landasan utama yang mendasari hubungan antara bank dengan masyarakat nasabah bank. Bank akan dapat bekerja menggunakan dana dari masyarakat yang disimpan pada bank dengan dasar kepercayaan. Untuk itu setiap bank perlu terus menjaga kesehatannya dengan tetap memelihara sekaligus mempertahankan kepercayaan masyarakat kepadanya.⁴

Nasabah kini dapat mengelola akun mereka, melakukan transaksi, dan mengakses layanan finansial melalui perangkat elektronik. Pembayaran digital juga telah menggantikan metode tradisional seperti cek dan uang tunai, dengan kartu kredit, dompet digital, dan transfer elektronik menjadi lebih umum. Kecepatan dan efisiensi proses perbankan meningkat berkat otomatisasi dan teknologi yang mendukung pemrosesan transaksi lebih cepat.⁵ Analitika data dan kecerdasan buatan memainkan peran penting dalam memberikan layanan yang lebih personal dan cerdas. Mesin *chatbot*

² Mohamad Miftah Toni et al., *Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan (Long Version)*(Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan (OJK), 2021), hal. 1–170

³ Budi Raharjo, *Fintech Teknologi Finansial Perbankan Digital* (Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik, 2021), hal. 21

⁴ Djoni S Ghazali and Usman Rachmadi, *Hukum Perbankan*, 1st ed. (Jakarta: Grafika, Jakarta, 2010), hal. 42

⁵ Erwin et al., *Transformasi Digital*, 1st ed. (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023), hal. 61

dan asisten virtual membantu layanan pelanggan, sementara kekhawatiran keamanan data memicu pengembangan sistem perlindungan yang lebih kuat. Transformasi digital juga berkontribusi pada inklusi keuangan dengan menyediakan layanan kepada populasi yang sebelumnya sulit dijangkau. Kolaborasi antara industri perbankan dan perusahaan fintech menghasilkan inovasi seperti layanan pinjaman *peer-to-peer* dan investasi otomatis. Untuk tetap relevan, bank-bank harus terus beradaptasi dengan perubahan ini dan mengembangkan strategi yang sesuai dalam lingkungan bisnis yang semakin digital.

PT Bank Mestika Dharma, Tbk atau disingkat Bank Mestika merupakan salah satu bank di Indonesia. Didirikan pada tahun 1955, Bank Mestika merupakan Bank Umum Swasta Devisa serta satu-satunya bank daerah yang telah *Go Public* dan terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI). Bank Mestika berfokus pada berbagai layanan perbankan, termasuk perbankan ritel, komersial, korporat, dan transaksi internasional. Bank ini memiliki jaringan yang luas, meliputi kantor cabang, ATM, dan layanan digital. PT Bank Mestika Dharma, Tbk telah memiliki 12 Kantor Cabang, 41 Kantor Cabang Pembantu dan 11 Kantor Kas dan 70 unit ATM yang berlokasi di kota-kota yang tersebar di wilayah Sumatera Utara, Pekanbaru, Batam, Jambi, Padang, Jakarta, Surabaya dan Palembang.⁶ PT Bank Mestika Dharma sebagai salah satu institusi perbankan di Indonesia, tidak

⁶ Bank Mestika, "Profil Bank Mestika", <https://www.bankmestika.co.id/id/aboutus/profile>, diakses pada 20 September 2023, Pukul 09.15 WIB.

dapat menghindari dampak dan tantangan yang dihadirkan oleh pergeseran ini. Kehadiran sistem digital yang semakin canggih dan teknologi informasi yang terus berinovasi telah membuka peluang baru dalam menyajikan layanan perbankan yang lebih efisien dan terjangkau daripada sebelumnya. Berbagai kemudahan dalam bentuk aplikasi perbankan *online*, layanan ATM, dan transaksi melalui perangkat *mobile* telah menjadikan Bank Mestika sebagai pelaku utama dalam mengadaptasi tren ini, memberikan aksesibilitas yang lebih besar kepada nasabah dan mengoptimalkan pengalaman pelanggan.

Dibalik semua manfaat yang ditawarkan oleh revolusi digital, muncul pula kekhawatiran akan keamanan data nasabah. Meskipun teknologi membawa transformasi positif, kerentanannya terhadap ancaman siber dan risiko kebocoran data menjadi lebih besar. Informasi pribadi dan finansial nasabah yang disimpan dalam bentuk digital menjadi target potensial bagi pelaku kejahatan siber. Ancaman serangan siber yang semakin rumit dan penipuan daring yang merajalela telah menunjukkan potensi kerentanannya. Oleh karena itu, Bank Mestika harus memprioritaskan perlindungan data nasabah sebagai tanggung jawab utama.

Upaya mengatasi tantangan keamanan ini, Bank Mestika harus memastikan bahwa sistem keamanan yang kuat dan inovatif diimplementasikan. Perlindungan yang canggih, seperti teknologi enkripsi data yang mutakhir dan sistem pendeteksian intrusi yang akurat, harus menjadi bagian integral dari infrastruktur teknologi informasi bank. Di

samping itu, pelatihan rutin terkait keamanan siber dan kesadaran akan risiko *cyber* kepada seluruh karyawan merupakan langkah penting dalam mencegah potensi celah. Dengan menerapkan standar tertinggi dalam keamanan siber dan mengedepankan praktik terbaik, Bank Mestika dapat memastikan bahwa data nasabah tetap aman dan integritasnya terjaga.

Kepercayaan nasabah merupakan aset berharga, Bank Mestika harus terus berinvestasi dalam upaya perlindungan data nasabah yang tak henti. Kebocoran data tidak hanya berdampak pada kerugian finansial nasabah, tetapi juga dapat merusak reputasi bank dan merugikan hubungan dengan nasabah. Dengan memadukan inovasi teknologi dengan keamanan siber yang tangguh, Bank Mestika dapat menjaga kepercayaan nasabah dan tetap menjadi pelopor dalam industri perbankan digital yang semakin berkembang. Perkembangan teknologi telah mengubah cara bank mengelola informasi nasabah. Sistem komputer dan jaringan yang terhubung memungkinkan akses cepat dan efisien terhadap informasi nasabah, transaksi, dan layanan lainnya.⁷ Namun, sisi lain dari perubahan ini adalah risiko keamanan yang semakin kompleks. Ancaman siber, peretasan, dan potensi kebocoran data menjadi masalah serius yang harus diatasi oleh bank-bank modern.

Ancaman terhadap keamanan data nasabah berasal dari dua sumber utama: kelalaian dan kesengajaan. Kelalaian dalam mengamankan sistem,

⁷ Tendi Mahadi, "Antisipasi Kebocoran Data Nasabah Di Perbankan, OJK Dan Bank Lakukan Mitigasi Risiko," <https://keuangan.kontan.co.id/news/antisipasi-kebocoran-data-nasabah-di-perbankan-ojk-dan-bank-lakukan-mitigasi-risiko>, diakses pada 20 September 2023, Pukul 09.25 WIB.

kurangnya pelatihan keamanan untuk karyawan, atau ketidakmampuan untuk mengatasi kerentanan dapat membuka celah bagi peretasan. Di sisi lain, upaya kriminal yang disengaja seperti peretasan eksternal atau tindakan insider dari pihak dalam bank dapat merusak integritas dan kerahasiaan data nasabah.

Kebocoran data nasabah bukanlah sekadar peristiwa singkat, tetapi memiliki dampak yang meluas dan berjangka panjang terhadap hubungan antara bank dan nasabahnya. Ketika informasi pribadi yang seharusnya bersifat rahasia jatuh ke tangan yang salah, potensi risiko semakin meluas.⁸ Data yang terekspos dapat dimanfaatkan untuk tujuan kriminal seperti pencurian identitas, penipuan, atau tindakan keuangan lain yang merugikan. Dampak ini tidak hanya berhenti pada kerugian finansial langsung yang mungkin dialami oleh nasabah, tetapi juga menciptakan ketidaknyamanan dan stres psikologis karena kehilangan privasi dan rasa aman.

Dampak kebocoran data meluas ke ranah reputasi bank itu sendiri. Bank adalah pihak yang dipercayai untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan data nasabah. Jika terjadi kebocoran, kepercayaan nasabah terhadap bank akan terguncang. Kepercayaan yang memakan waktu untuk dibangun bisa hancur dalam sekejap akibat satu insiden keamanan yang serius. Reputasi bank yang rusak dapat berdampak negatif pada citra publik dan menurunkan kepercayaan dari masyarakat secara umum. Hal ini

⁸ Alvin Setyawan. "Analisis Peranan Internet Banking Dalam Memberikan Manfaat Untuk Mengembangkan Usaha Pada PT Indotech Trimitra Abadi," [eprints.iain-surakarta.ac.id/3622/1/ALVIN SETYAWAN_185231255.pdf](https://eprints.iain-surakarta.ac.id/3622/1/ALVIN_SETYAWAN_185231255.pdf). diakses pada 21 September 2023, Pukul 10.25 WIB.

mungkin mengakibatkan penurunan jumlah nasabah, ketidakmampuan bank untuk menarik nasabah baru, serta perpindahan nasabah yang sudah ada ke bank lain yang dianggap lebih aman.⁹

Dampak kebocoran data juga terlihat dalam bentuk pengurangan kepercayaan nasabah terhadap lembaga keuangan secara keseluruhan. Meskipun insiden mungkin terjadi pada satu bank, persepsi masyarakat dapat membawa implikasi pada seluruh industri perbankan.¹⁰ Nasabah mungkin akan menjadi lebih skeptis dalam membagikan informasi pribadi mereka dan cenderung untuk menghindari menggunakan layanan perbankan digital. Ini bisa merugikan pertumbuhan sektor perbankan secara keseluruhan dan mendorong untuk adopsi teknologi menjadi lebih lambat.

Keamanan data nasabah bukan hanya tanggung jawab teknis, tetapi juga etika dan komitmen bank terhadap nasabahnya. Perlindungan data harus menjadi prioritas utama, dan bank harus menjalankan langkah-langkah proaktif untuk menghindari insiden keamanan dan meresponsnya dengan cepat jika insiden terjadi. Dengan cara ini, bank dapat mempertahankan kepercayaan nasabah, menjaga reputasi yang baik, serta memastikan kelangsungan pertumbuhan dan keberlanjutan operasional dalam era digital yang semakin kompleks.¹¹

⁹ Hendri Hermawan Adinugraha and Sartika Mila, *Perbankan Syariah: Fenomena Terkini Dan Praktiknya Di Indonesia* (Jakarta: Nasya Expanding Management, 2020), hal. 3-6

¹⁰ Abdul Rasyid., "Perlindungan Data Nasabah Perbankan," *Business Law Binus*, <https://business-law.binus.ac.id/2017/07/31/perlindungan-data-nasabah-perbankan/>, diakses pada 23 September 2023, pukul 16.00 WIB.

¹¹ Fumina Lestari, "Urgensi Keamanan Data Nasabah Perbankan Dan Profesi Terkait Bidang Ini.," *Future Skills*, <https://futureskills.id/blog/keamanan-data-nasabah-perbankan/>, diakses pada 24 September 2023, pukul 10.00 WIB.

Bank Mestika sebagai entitas yang bertanggung jawab atas keamanan data nasabah, diharapkan mengambil langkah-langkah serius dalam melindungi informasi sensitif ini. Implementasi teknologi keamanan canggih seperti enkripsi data, firewall yang kuat, serta sistem deteksi intrusi menjadi kunci dalam menjaga integritas sistem.¹² Selain itu, pelatihan reguler bagi karyawan tentang praktik keamanan *cyber* dan upaya penilaian risiko berkala juga penting dalam meminimalkan potensi ancaman.

Sebagai pelaku utama dalam transformasi digital perbankan di Indonesia, Bank Mestika telah memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan nasabah. *Mestika Mobile* adalah inovasi digital yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi perbankan melalui perangkat *mobile* atau internet.

Dengan portofolio yang luas, Bank Mestika memberikan beragam produk dan layanan, seperti tabungan, deposito, debit, kartu kredit, dan layanan valuta asing. Bank ini juga terlibat dalam pembiayaan perumahan dan proyek infrastruktur. Bank Mestika tidak hanya beroperasi dalam bisnis perbankan, tetapi juga memiliki tanggung jawab sosial korporat yang kuat melalui berbagai program kegiatan amal dan keberlanjutan. Mereka berusaha memberikan dampak positif bagi masyarakat dan lingkungan. Dengan reputasi yang kuat dan dedikasi terhadap inovasi serta keamanan,

¹² Faisal Suparjo, "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Pengguna Internet Banking Terhadap Kejahatan ITE," *Jurnal Harian Regional*, Vol. 5, No. 2, (2017), hal. 5 <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jmfh/article/view/18631>.

Bank Mestika terus berperan sebagai pionir dalam industri perbankan di Indonesia, mendukung pertumbuhan ekonomi dan keuangan negara. Bank Mestika sebagai entitas yang bertanggung jawab atas keamanan data nasabah, diharapkan mengambil langkah-langkah serius dalam melindungi informasi sensitif ini. Implementasi teknologi keamanan canggih seperti enkripsi data, firewall yang kuat, serta sistem deteksi intrusi menjadi kunci dalam menjaga integritas sistem.

Permasalahan yang terjadi dalam penelitian ini terkait dengan pertanggungjawaban bank terhadap kebocoran data nasabah yaitu kebocoran data yang berakibat pada kerugian bagi nasabah. Kejadian ini meliputi penyalahgunaan data, baik secara finansial maupun fisik yang terjadi di PT Bank Mestika Dharma.

Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan memiliki peran sentral dalam mengatur berbagai aspek terkait industri perbankan dan operasional bank di Indonesia. Terutama dalam konteks PT Bank Mestika Dharma, atau disingkat Bank Mestika, Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan menjadi pijakan hukum yang mengatur pendirian, izin operasi, dan aktivitas sehari-hari bank. Undang-Undang ini memastikan bahwa proses pendirian bank dilakukan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan, termasuk modal minimum yang dibutuhkan dan penilaian kompetensi manajerial. Selain itu, regulasi ini merinci kegiatan operasional

yang dapat dijalankan oleh bank, seperti menerima simpanan, memberikan kredit, serta layanan pembayaran. Perlindungan nasabah juga menjadi perhatian utama dalam undang-undang ini, mengatur tentang transparansi informasi, keamanan data nasabah, serta mekanisme penanganan keluhan. Kemudian, memberikan landasan bagi lembaga pengawas, seperti otoritas jasa keuangan (OJK), untuk mengawasi dan mengatur sektor perbankan. Pemisahan kegiatan bank dan bisnis lainnya juga diatur untuk meminimalkan potensi konflik kepentingan.¹³ Terlebih, undang-undang ini mengatur prinsip akuntansi dan pelaporan keuangan guna memastikan transparansi dalam laporan keuangan bank. Sanksi dan konsekuensi terhadap pelanggaran juga diuraikan dalam undang-undang ini. Salah satu jenis pelanggaran adalah pelanggaran terhadap prinsip akuntansi, seperti pelaporan yang tidak akurat atau manipulasi laporan keuangan. Hal ini dapat mengakibatkan denda dan tindakan hukum terhadap individu atau manajemen yang bertanggung jawab atas pelanggaran tersebut. Selain itu, ketidakpatuhan terhadap kewajiban pelaporan yang diatur dalam undang-undang ini juga bisa mengakibatkan sanksi serupa, seperti denda besar atau pencabutan izin operasional. Batasan modal minimum dan persyaratan likuiditas yang diatur dalam undang-undang juga harus diikuti oleh bank, dan pelanggarannya dapat mengakibatkan tindakan pengawasan yang lebih ketat, denda, atau bahkan pencabutan izin operasional. Selain itu, terdapat

¹³ Pemerintah Pusat, “Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Indonesia”, <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45486/uu-no-10-tahun-1998>, diakses pada 26 September 2023, pukul 09.32 WIB.

juga larangan terhadap jenis investasi tertentu yang dapat dilakukan oleh bank, dan pelanggarannya bisa menghasilkan tindakan pengawasan yang lebih ketat. Prinsip kepatuhan, terutama dalam hal anti-pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme, juga harus ditegakkan, dan pelanggaran terhadapnya dapat berakibat pada denda besar dan tindakan hukum terhadap individu atau manajemen bank yang terlibat. Dalam kasus penggelapan atau penyimpangan dana nasabah, penyelidikan mendalam, tindakan hukum, dan kompensasi kepada nasabah yang terkena dampak dapat menjadi konsekuensinya. Semua ini bertujuan untuk menjaga integritas perbankan dan stabilitas sistem keuangan secara keseluruhan. Dengan demikian, Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan menjadi dasar penting yang mengatur aktivitas perbankan di Indonesia, termasuk dalam operasional PT Bank Mestika Dharma, Tbk (Bank Mestika), untuk menjaga kestabilan sektor perbankan dan melindungi kepentingan nasabah.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **"PERTANGGUNGJAWABAN BANK ATAS KEBOCORAN DATA NASABAH YANG MERUGIKAN KEPENTINGAN NASABAH PADA PT BANK MESTIKA DHARMA, TBK"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan rumusan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana Perlindungan dan Pengawasan Data Pribadi Nasabah Terhadap Kebocoran Data yang Menimbulkan Kerugian Nasabah Pada PT Bank Mestika Dharma, Tbk?
2. Bagaimana Pertanggungjawaban Bank Atas Kebocoran Data Nasabah yang Merugikan Kepentingan Nasabah Pada PT Bank Mestika Dharma, Tbk?
3. Bagaimana Upaya Penyelesaian Sengketa yang Dilakukan Oleh PT Bank Mestika Dharma, Tbk Melalui Langkah Preventif dan Langkah Represif?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan penelitian yang diperoleh dalam melakukan penelitian ini yaitu :

1. Untuk Mengetahui Perlindungan dan Pengawasan Data Pribadi Nasabah Terhadap Kebocoran Data yang Menimbulkan Kerugian Nasabah Pada PT Bank Mestika Dharma, Tbk.
2. Untuk Mengetahui Pertanggungjawaban Bank Atas Kebocoran Data Nasabah yang Merugikan Kepentingan Nasabah Pada PT Bank Mestika Dharma, Tbk.

3. Untuk Mengetahui Upaya Penyelesaian Sengketa yang Dilakukan Oleh PT Bank Mestika Dharma, Tbk Melalui Langkah Preventif dan Langkah Represif.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian diatas, maka manfaat penelitian ini mencakup beberapa hal sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam sarana untuk mengembangkan ilmu hukum bagi masyarakat dan penulis lainnya, khususnya menyangkut bidang hukum perbankan dan hukum perlindungan konsumen. Serta dapat dijadikan refleksi dan wawasan ilmu bagi pembaca untuk mengenal lebih dalam tentang penerapan perlindungan konsumen dalam pemakaian jasa-jasa atau layanan yang diberikan oleh sektor perbankan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Temuan dari penelitian ini juga dapat digunakan sebagai referensi oleh pihak terkait dan regulator dalam mengembangkan pedoman keamanan data yang lebih ketat. Dengan memiliki pemahaman yang lebih mendalam tentang tantangan dan respons terhadap kebocoran data, pihak berwenang dapat mengatur standar

yang lebih tinggi untuk melindungi nasabah dan integritas industri perbankan.

1.4.3 Manfaat Bagi Peneliti

Manfaat penelitian bagi peneliti dapat berupa :

1. Penelitian ini akan membantu peneliti dalam mengembangkan kemampuan analisis hukum terkait tanggung jawab bank atas kebocoran data. Peneliti akan lebih terampil dalam mengidentifikasi aspek-aspek hukum yang relevan, merumuskan argumen yang solid, dan memberikan solusi yang terukur.
2. Penelitian ini akan memberikan kontribusi pada basis pengetahuan akademik terkait hukum perbankan, keamanan data, dan perlindungan hak konsumen. Temuan dan analisis yang dihasilkan dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang berminat dalam bidang yang sama.
3. Penelitian ini diharapkan bisa memenuhi salah satu syarat akademik agar penulis dapat mencapai gelar Sarjana Hukum Strata Satu (S1).

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penelitian ini akan dibagi dalam beberapa bagian yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Penulisan pada bab ini terdiri dari uraian berupa isi dari bab-bab selanjutnya yang akan saling berhubungan dalam melakukan penelitian ini, yaitu akan berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang berkaitan dengan topik permasalahan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Penulisan bab ini akan mengkaji tentang landasan teori serta landasan konseptual yang terdiri dari tinjauan tentang bank, tindak kejahatan perbankan, prinsip kehati-hatian, fungsi dan peranan pengawasan OJK serta perlindungan konsumen.

BAB III METODE PENELITIAN

Penulisan bab ini terdiri dari jenis penelitian, jenis data, metode pengumpulan data, pendekatan penelitian, teknis analisis data, lokasi penelitian, dan jadwal penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Penulisan bab ini terdiri dari hasil penelitian dan analisis. Hasil penelitian terdiri dari perlindungan dan pengawasan terhadap data pribadi nasabah atas kebocoran data dan menimbulkan kerugian pada PT Bank Mestika Dharma, Tbk., pertanggungjawaban bank atas kebocoran Data Nasabah Yang Merugikan Kepentingan Nasabah Pada PT Bank Mestika Dharma, Tbk, serta upaya penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh PT Bank Mestika Dharma, Tbk melalui langkah preventif untuk mencegah kebocoran

data di masa depan dan langkah represif dalam menangani kerugian yang telah terjadi. Analisis merupakan pembahasan dari hasil penelitian sebelumnya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Penulisan bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran yang direkomendasikan berdasarkan pengalaman di lapangan untuk perbaikan proses pengujian selanjutnya.

