

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan informasi dan teknologi yang semakin pesat membuat kebutuhan gaya hidup masyarakat berubah dari yang sebelumnya yaitu pada saat ini kehidupan masyarakat lebih bergantung dengan kecanggihan teknologi. Perkembangan teknologi semakin dirasakan dalam situasi pandemi *covid-19* ini, virus yang bisa menular melalui udara ini dengan cepat menyebar ke berbagai negara termasuk Indonesia. Pandemi tersebut memaksa seluruh negara untuk mengambil langkah pencegahan dengan menerapkan protokol kesehatan. Dengan penerapan protokol kesehatan, masyarakat dipaksa melakukan aktivitas di rumah saja untuk menghentikan penyebaran virus tersebut. Mulai dari kegiatan orang bekerja dilakukan secara WFH (*Work From Home*), kegiatan belajar mengajar dilakukan secara *daring* tanpa tatap muka dengan menggunakan kecanggihan teknologi dan juga sebagian besar masyarakat melakukan kegiatan transaksi hanya dari rumah dengan menggunakan jaringan internet. Dalam perkembangan teknologi terdapat pemanfaatan akan teknologi dan informasi tentunya terutama pada bidang pendidikan maupun perekonomian dan berbagai bidang lainnya yang berkaitan dengan teknologi.

Pesatnya pembangunan dan perkembangan teknologi informasi turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi barang atau jasa, kondisi ini sangat bermanfaat bagi kepentingan konsumen karena kebutuhannya dapat terpenuhi. Dalam kehidupan sehari-hari bentuk transaksi

menggunakan teknologi ini dapat dilihat dalam wujud *electronic transaction* (e-banking) melalui ATM, *phone banking*, *internet banking* dan lain sebagainya.

Pada saat ini transaksi elektronik menjadi salah satu media untuk melakukan komunikasi dan bisnis industri perbankan. Dalam menyampaikan jasa perbankan, pihak yang bersangkutan telah melakukan pendekatan melalui media internet yang tengah berkembang pada saat ini dengan salah satunya adalah dengan menyediakan fasilitas *internet banking*. Kehadiran fasilitas *internet banking* memberikan banyak dampak.

Salah satu dampak yang terjadi adalah berkaitan dengan perlindungan data pribadi (*the protection of privacy right*), yaitu peretasan terhadap informasi pribadi yang disimpan, disebarluaskan bahkan digunakan oleh orang lain untuk melakukan suatu tindakan melawan hukum. Risiko ini sifatnya baru dan sekaligus merupakan tantangan bagi para praktisi dan ahli di bidang layanan *internet banking* (Budi Agus Riswandi 2005:29) Kegagalan sistem juga dapat disebabkan karena adanya kerusakan sistem seperti permasalahan jaringan yang tidak stabil atau tidak memenuhi kapasitas penggunaan internet. Berikut beberapa kasus penyalahgunaan *internet banking / mobile banking* yang sering terjadi :

- a. *Pharming* : merupakan sebuah pengalihan dari situs asli ke situs palsu yang telah diciptakan oleh pelaku tanpa disadari oleh korban. Pelaku mengambil data yang telah dimasukan oleh korban dapat dengan leluasa mengakses segala informasi mengenai korban.

- b. *Spoofing* : dengan menggunakan perangkat lunak untuk menutupi identitas dengan menampilkan alamat e-mail, nama dan nomor telepon palsu di perangkat lunak agar dapat menyembunyikan identitas korban dengan tujuan untuk mendapatkan kepercayaan korban.
- c. *Phising* : Tindakan memperoleh informasi pribadi seseorang seperti User ID, PIN, nomor rekening bank atau nomor kartu kredit yang kemudian akan dimanfaatkan untuk mengakses rekening korban dengan cara mengarahkan nasabah untuk melakukan transfer kepada rekening yang telah ditentukan pelaku.
- d. *Keylogger* : merupakan *software* yang dapat menghafal tombol *keyboard* yang digunakan tanpa diketahui oleh penggunanya.
- e. *Sniffing* : merupakan pekerjaan menyadap paket data yang bertebaran pada jaringan.

Pengaturan *internet banking* tentu saja tidak terlepas dari Undang-Undang Perbankan Nomor 7 tahun 1992 beserta Undang-Undang perubahannya yakni Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998, Undang-Undang Nomor 36 tahun 1999 tentang telekomunikasi, Peraturan Bank Indonesia, Nomor: 9/15/PBL/2007 tentang Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh bank umum, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, Nomor: 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

*Internet banking* memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi-transaksi secara *online*. *Internet banking* juga memberikan kegiatan perbankan menjadi cepat, mudah dan aman karena didukung oleh sistem

pengamanan yang kuat. Hal ini berguna untuk menjamin keamanan dan kerahasiaan data serta transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Dalam perkembangan teknologi perbankan seperti internet banking, pihak bank harus memperhatikan aspek perlindungan nasabah khususnya keamanan yang berhubungan dengan privasi nasabah. Penyalahgunaan *privacy data* atau data pribadi seseorang sebagian besar lebih mengarah ke hal-hal yang bersifat komersial, tetapi tidak menutup kemungkinan pula penyalahgunaan data pribadi seseorang ditujukan untuk hal-hal lainnya yang merugikan. Oleh karena itu pengaturan tentang data pribadi sangat diperlukan karena mengenai pengumpulan, penggunaan, pengungkapan, pengiriman dan keamanan data pribadi seperti di atur dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 27 tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi..

Pentingnya perlindungan konsumen memenuhi asas keamanan, asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan dan keselamatan konsumen, asas kepastian hukum yang dimaksudkan ini adalah untuk memberikan jaminan atas keamanan, manfaat, keadilan dan pemanfaatan barang dan jasa yang dikonsumsi atau digunakan sesuai dengan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK). Pengaturan untuk melindungi konsumen agar tidak terjadi penyimpangan teknologi yang dapat merugikan konsumen pengguna teknologi internet sangat dibutuhkan. Penyimpangan teknologi dapat terjadi karena kelemahan dalam sisi perlindungan, karena perkembangan teknologi cenderung lebih cepat dan tidak adanya jaminan dari sisi kepastian hukum (editorial hukum, 2002:4).

Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 19/POJK.03/2014 tentang layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif yang

terdapat dalam pasal 1 angka 3 diperlukan ketersediaan akses layanan keuangan bagi masyarakat yang belum mengenal, menggunakan, dan atau mendapatkan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya. Melalui layanan keuangan tanpa kantor (*branchless banking*) tersedia produk-produk keuangan yang dapat dijangkau, sederhana, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Terkait dengan Program Laku Pandai atau *smart services*, maka mendorong lembaga perbankan di Indonesia untuk mengembangkan berbagai layanan perbankan yang mendukung program *financial inclusion* di Indonesia.

Bank berperan dalam pembangunan nasional terutama dalam pembangunan ekonomi. Terjadinya perkembangan teknologi dalam bertransaksi, bank berusaha untuk memperluas jaringan dengan memberikan beberapa kemudahan dalam bertransaksi tanpa harus datang langsung ke bank, yaitu :

1. SMS Banking

SMS Banking adalah layanan perbankan yang dapat di akses langsung melalui telepon seluler atau handphone dengan hanya menggunakan media SMS alias *Short Message Service*. Fitur SMS Banking antara lain layanan informasi mulai dari saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, hingga suku bunga. Selain itu, SMS Banking juga menyediakan layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan. Sejumlah tagihan yang bisa dibayarkan di antaranya bayar listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, dan internet, hingga pembeli seperti pulsa atau tiket, serta berbagai fitur lainnya.

## 2. E-Banking

Elektronik banking (*e-banking*) adalah layanan yang memungkinkan bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui *alternative delivery channel* media elektronik seperti *automatic teller machine* (ATM), *phone banking*, *electronic fundtransfer* (EFT), *electronic data capture* (EDC)/*point of sales* (POS), *internet banking* dan *mobile banking*.

## 3. M-Banking

*Mobile banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone. *Mobile banking* pertama kali diluncurkan oleh Excelkom pada akhir 1995. kemunculan *mobile banking* sendiri disebabkan oleh bank-bank yang ingin mendapatkan kepercayaan nasabah dengan cara memanfaatkan perkembangan teknologi elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. *Mobile banking* menawarkan kemudahan jika dibandingkan SMS Banking karena konsumen tidak perlu mengingat format SMS yang akan dikirimkan ke BANK dan juga nomor tujuan SMS Banking. Untuk menggunakan *mobile banking*, nasabah harus memberikan dan melengkapi persyaratan untuk mendaftarkan diri agar mendapatkan *user* dan *password*. Syarat untuk mendaftar yaitu :

- a. Buku rekening tabungan BRI
- b. Kartu ATM BRI

c. Identitas diri berupa KTP

d. *Smartphone* yang mana aplikasi BRImo akan di *install*

e. Email yang aktif digunakan untuk menerima pemberitahuan.

Layanan eletronik banking yang dihadirkan oleh bank sebagai bentuk simpati dari bank kepadah nasabah. Rahasia data pribadi adalah membangun kepercayaan serta rasa aman bagi pihak nasabah kepada pihak bank. Awal mula kebocoran data nasabah dapat menjadi salah satu sumber munculnya kecurangan serta penipuan yang bisa merugikan nasabah sehingga menimbulkan efek hilangnya kepercayaan nasabah kepada pihak bank. (Gagah Satria Utama dan A. Andry Palingjais Lantara Y 2016:11).

Munculnya kasus yang sering disebut *skimming* (pembobolan data pribadi) ini membuat nasabah menaruh curiga bahwa indikasi penggunaan secara tidak bijaksana terkait data nasabah oleh pihak bank. Dalam rangka menghindari hal tersebut maka dibuatlah aturan yang melarang bank untuk memberikan informasi tercatat kepada siapapun berkaitan dengan keadaan keuangan nasabah, simpanan, dan penyimpanan sebagaimana diatur dalam pasal 40 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan kecuali dalam hal-hal tertentu yang disebutkan secara tegas di dalam Undang-Undang tersebut. Hal ini disebut dengan rahasia bank, pengaturan masalah rahasia bank dalam undang-undang dapat bersifat perdata, dengan ancaman dendaatas pelanggarannya dan dapat juga bersifat pidana dengan ancaman hukuman pidana berupa hukuman badan atau denda dan ada juga mengkombinasi kedua hal tersebut ( Leden Marpaung 2003:5).

PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk yang telah meningkatkan layanan perbankan dengan adanya produk yang mampu memahami kemudahan dan keamanan bertransaksi secara online, yaitu dengan meluncurkan BRILink.(Pratiwi,2019). PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk mempunyai visi untuk menjadi Bank Komersial terkemuka yang selalu mengutamakan nasabah. Visi dan Misi tersebut diharapkan agar tercapai dan tidak disalahgunakan oleh masyarakat. Salah satu fasilitas yang diberikan oleh Bank BRI kepada masyarakat fasilitas aplikasi BRI *Mobile*.

BRImo merupakan aplikasi keuangan digital yang menggunakan data internet. BRImo memberikan kemudahan bagi para nasabah dalam melakukan transaksi karena dapat digunakan pada perangkat *smartphone*. Pada perkembangan saat ini sudah banyak nasabah yang menggunakan aplikasi tersebut. Menurut Direktur Bisnis Konsumer BRI, Handayani, terlihat dari pertumbuhan transaksi sampai dengan oktober 2022 mencapai Rp 2.084 triliun atau tumbuh dua kali lipat (Tempo.co,2022). Aplikasi BRImo bisa di download pada aplikasi *playstore* untuk android sedangkan untuk IOS bisa di download pada aplikasi *App store*. Cara mendaftar sangat mudah, berikut cara-cara mendaftar aplikasi BRImo yaitu :

1. Download aplikasi BRImo versi dari Playstore atau App Store, lalu setelah terdownload buka aplikasinya dan “klik” daftar
2. Isi data diri untuk verifikasi
3. Klik link yang ada di SMS, kemudian masukan OTP dari email dikirim.
4. Lakukan 8 detik perekam wajah

5. Tunggu proses lalu masukkan OTP untuk verifikasi
6. Buat username dan password untuk log in
7. Selanjutnya lakukan log in di aplikasi BRImo
8. Setelah registrasi sukses dan dapat mulai bertransaksi lewat aplikasi BRImo

Adanya aplikasi BRImo memudahkan masyarakat melakukan transaksi tetapi belum banyak masyarakat yang paham akan kegunaan dari aplikasi BRImo tersebut. Berdasarkan fakta yang terjadi di lapangan jika ada seseorang yang meminta kode *One Time Password* (OTP) pada pemilik akun BRImo tersebut diberikan padahal itu merupakan kode rahasia akun tersebut. Sehingga banyak nasabah yang sering kebobolan data pribadi pada akun BRImo. Contoh kasus yang terjadi pada Bank BRI Cabang Merauke, data pribadi seorang nasabah bocor dan disalahgunakan oleh orang yang tidak bertanggung jawab sehingga nasabah tersebut mengalami kerugian.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang Masalah, maka rumusan masalah adalah:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas data pribadi dalam transaksi elektronik BRIMO menurut undang-undang yang berlaku?
2. Bagaimana bentuk tanggung jawab dan jaminan dari Bank BRI terhadap data pribadi konsumen dalam transaksi elektronik BRIMO jika terjadi kebocoran data (*skimming*) ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian sesuai dengan rumusan masalah yang dirumuskan:

1. Untuk mengetahui dan mengkaji perlindungan hukum terhadap konsumen atas data pribadi dalam transaksi elektronik BRIMO menurut undang-undang yang berlaku.

2. Untuk mengetahui dan mengkaji bentuk tanggung jawab dan jaminan dari Bank BRI terhadap data diri konsumen dalam transaksi elektronik BRIMO jika terjadi kebocoran data (*skimming*).

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah, manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### 1. Manfaat teoritis

Penulisan tesis ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya Magister Ilmu Hukum dan terlebih khusus lagi dalam bidang hukum tentang ekonomi dan bisnis.

##### 2. Manfaat praktis

###### a. Bagi penulis

Untuk memperoleh pengetahuan tentang perlindungan hukum terhadap konsumen atas data pribadi dalam transaksi elektronik BRIMO menurut undang-undang yang berlaku (serta dapat memberikan masukan pemikiran bagi para pembaca penulisan ini khususnya bagi civitas akademik Magister Ilmu Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang merupakan Almamater dari penulis).

###### b. Bagi pihak-pihak terkait

Penulisan hukum ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi masyarakat luas bagi masyarakat internasional dan nasional dalam mengkaji perkembangan ekonomi yang dinamis, khususnya untuk mengetahui dan memahami

perlindungan hukum terhadap konsumen atas data pribadi dalam transaksi elektronik BRIMO menurut Undang-undang yang berlaku. Penulisan hukum ini juga diharapkan menjadi evaluasi bagi lembaga-lembaga terkait khususnya Otoritas Jasa Keuangan.

#### **E. Keaslian Penelitian**

Penulisan tesis dengan judul Perlindungan hukum terhadap Konsumen Atas Data Pribadi Dalam Transaksi Elektronik BRIMO Menurut Undang-Undang yang Berlaku di Indonesia ini merupakan hasil karya asli penulis bukan plagiasi atau menduplikasi karya orang lain. Kekhususan dalam penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian tentang bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas data pribadi dalam transaksi elektronik BRIMO belum pernah diteliti oleh peneliti lain. Apabila terdapat kesamaan dalam beberapa aspek atau tema, maka penulisan ini diharapkan dapat menjadi literatur pelengkap dan/atau pembanding bagi pihak-pihak yang membutuhkan pengetahuan mengenai problematika hukum dalam penghimpunan dana oleh perencana keuangan. Berikut adalah hasil penelitian tersebut:

1. Penelitian oleh Ni Putu Dewi Marheni dalam tesisnya yang berjudul “perlindungan hukum oleh pelaku usaha dalam situs internet (website)”, Universitas Udayana Denpasar tahun 2014 meneliti permasalahan. (1) Bagaimanakah pengaturan mengenai pencantuman *disclaimer* pada suatu situs internet (website) dalam perspektif hukum di Indonesia? (2) Bagaimanakah bentuk

perlindungan hukum bagi konsumen berkaitan dengan dicantulkannya disclaimer oleh pelaku usaha dalam situs internet (website)? Perbedaannya dengan penelitian penulis adalah bahwa penulis membahas aspek yang lebih dalam tentang perlindungan konsumen atas data pribadi dalam transaksi elektronik BRIMO menurut Undang-undang yang berlaku di Indonesia. sementara penelitian yang dilakukan oleh penulis Ni Putu Dewi Maherni tidak hanya membahas dari sisi perlindungan hukum dalam Undang-Undang yang berlaku tapi bagaimana perlindungan lebih melalui perbaikan Undang- Undang kedepan.

2. Penelitian oleh Ni Nyoman Anita Candrawati dalam tesisnya yang berjudul “Perlindungan Hukum bagi Uang Elektronik dalam melakukan transaksi E-money”, Universitas Udayana Denpasar tahun 2013 meneliti permasalahan. (1) Bagaimanakah bentuk pengaturan bagi pemegang kartu uang elektronik dalam melakukan transaksi *e-money*? (2) Bagaimanakah perlindungan hukum bagi pemegang kartu uang elektronik dalam melakukan transaksi *e-money*? Perbedaan dengan penelitian penulis adalah penulis meneliti pengguna transaksi elektronik BRIMO dalam upaya bentuk tanggung jawab dan jaminan terhadap data diri konsumen, sementara penelitian yang dilakukan oleh Ni Nyoman lebih kepada pengaturan transaksi *e-money* menurut Bank Indonesia dan pengaturannya berdasarkan Undang-Undang Transaksi Elektronik dan Informatika. Pada kesimpulannya penelitiannya menyebutkan bahwa perlunya upaya perlindungan hukum terhadap pemegang kartu *e-money*.

3. Penelitian Ni Werdhyasari dalam tesisnya yang berjudul “Perlindungan Konsumen dalam Kontrak Baku E-commerce Lintas Negara di Indonesia”, Universitas Atmajaya Yogyakarta tahun 2012 meneliti permasalahan. (1) bagaimana perlindungan konsumen dalam kontrak e-commerce lintas negara di Indonesia? (2) bagaimana penerapan perlindungan kepada konsumen tersebut? Perbedaan dengan penelitian penulis adalah penulis atas data pribadi dalam transaksi elektronik BRIMO menurut Undang-undang yang berlaku di Indonesia sementara penelitian yang dilakukan Ni Werdhyasari lebih menunjukkan bahwa konsumen mempunyai posisi tawar yang lemah jika di bandingkan dengan pelaku usaha seiring dengan berkembangnya cara transaksi yang dulu berbasis konvensional menjadi transaksi *e-commerce*. Apalagi jika transaksi dilakukan lintas negara akan membuat semakin lemah posisi tawar konsumen dalam bentuk perlindungan hukum bagi konsumen.

#### **F. BATASAN KONSEP**

Terkait dengan penulisan penelitian hukum ini, maka berikut ini disampaikan batasan-batasan konsep atau pengertian-pengertian istilah yang berhubungan dengan obyek yang diteliti.

Berikut batasan-batasan konsep dalam penelitian ini

##### **a. Perlindungan Hukum**

Perlindungan Hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka

dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.

Menurut Setiono perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia (Setiono, 2004 : 3).

#### b. Konsumen

Menurut *Inosentius Samsul* konsumen adalah pengguna atau pemakai terakhir suatu produk, baik sebagai pembeli maupun diperoleh dengan cara lain, seperti pemberian, hadiah, dan undangan. (Inosentius : 2004)

Secara yuridis menurut Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyatakan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Pengertian konsumen di UUPK ini mempunyai makna dan cakupan yang luas, karena di dalam pengertian itu pemakai yang dimaksud tidak hanya untuk kepentingan manusia tetapi juga menyebutkan makhluk lain seperti hewan atau tumbuh-

tumbuhan.

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (InggrisAmerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian tersebut secara harfiah diartikan sebagai orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu atau sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang (A.Z Nasution, 2002:3).

Az. Nasution (2002: 13) menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni:

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang dan/atau jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersil);
- c. Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial).

Secara umum dikenal ada empat hak dasar konsumen yaitu hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*); hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*); hak untuk memilih (*the right to choose*); dan hak untuk didengar (*the right to be heard*). Empat hak dasar itu diakui secara internasional dan

dalam perkembangannya, organisasi internasional yang tergabung dalam *The International Organization of Consumers Union* (IOCU) yang berdiri pada tanggal 1 april 1960 (Celina Tri Siwikristiyanti, 2008:31) kemudian pada tahun 1993 berubah menjadi *Consumer International* (CI) dan menambahkan lagi beberapa hak seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, hak untuk ganti rugi atas keluhan tentang produk yang tidak memuaskan dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat ( *Encyclopaedia Britannica*).

Konsumen berkewajiban untuk membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan merupakan hal penting mendapat pengaturan. Adapun pentingnya kewajiban ini karena sering pelaku usaha telah menyampaikan peringatan secara jelas pada label suatu produk, namun konsumen tidak membaca peringatan yang telah disampaikan kepadanya.

#### c. Data Pribadi

Menurut pasal 27 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, data pribadi adalah data orang tertentu yang disimpan, dirawat, dan dijaga kebenaran serta dilindungi kerahasiaannya.

Undang-Undang Nomor 27 tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi menyebutkan pada Pasal 1 ayat (1) yang dimaksud dengan Data Pribadi adalah setiap data tentang seseorang baik yang teridentifikasi dan/atau dapat diidentifikasi secara

tersendiri atau dikombinasi dengan informasi lainnya baik secara langsung maupun tidak langsung melalui sistem elektronik dan/atau non-elektronik.

d. *Transaksi Elektronik BRI MOBILE (BRImo)*

Pengertian transaksi menurut Skousen (Skousen dan Stice, 2007:71) yaitu pertukaran barang dan jasa antara ( baik individu, perusahaan-perusahaan dan organisasi lain) kejadian lain yang mempunyai pengaruh ekonomi atas bisnis.

Menurut Pasal 1 Undang-undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya.

BRImo adalah sebuah Aplikasi Keuangan Digital Bank BRI berbasis data internet yang memberikan kemudahan bagi para nasabah yang akan melakukan transaksi. BRImo adalah aplikasi yang dapat dijalankan pada perangkat *smartphone* pada perkembangan saat ini hampir seluruh orang menggunakan *smartphone* dalam kehidupan sehari - hari. Aplikasi BRImo juga dilengkapi oleh fitur *login face recognition*, *login fingerprint*, *top up gopay*, pembayaran QR dan berbagai fitur pilihan menarik lainnya. Cara aktivasi pada BRImo juga sangat mudah.