

Fakultas Hukum Universitas Riau, Jalan Pattimura Nomor 9 Gobah, Kel. Cinta Raja, Kec. Sail, Pekanbaru, Riau,
Kode Pos 28127. Telp: (+62761)-22539, Fax : (+62761)-21695
E-mail: jihfhur@gmail.com / jih.fh@unri.ac.id
Website: <https://jih.ejournal.unri.ac.id/index.php/JIH/index>

Perbandingan Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Nasabah Pengguna Layanan *Mobile Banking* di Indonesia dengan Singapura

Fadly Isriandy Nasution^{a*}, Hayatul Ismi^b, Evi Deliana HZ^c

^a. Prodi S2 Ilmu Hukum Fakultas Hukum, Universitas Riau, Indonesia, Email: fadly.isriandy7778@grad.unri.ac.id

^b. Fakultas Hukum, Universitas Riau, Indonesia, Email: evi.deliana@lecturer.unri.ac.id

^c. Fakultas Hukum, Universitas Riau, Indonesia, Email: hayatul.ismi@lecturer.unri.ac.id

Article Info

Article History:

Received : 31-06-2023

Revised : 20-07-2023

Accepted : 29-08-2023

Published : 31-08-2023

Keywords:

Comparison

Personal data

Customer

Mobile Banking

Indonesia

Singapore

Abstract

Bank services in the form of Mobile Banking seem to have become a necessity. The needs of the business world and bank customers are increasing along with advances in technology and information. For this reason, Mobile Banking can bridge the needs of the business world and customers in terms of speeding up bank services. This type of research is classified as normative legal research with a comparative legal approach. Meanwhile, in terms of its nature, this research is descriptive. Based on the results of the research and discussion, it can be concluded. First; Indonesia and Singapore have differences in personal data protection regulations. In Indonesia, personal data protection regulations are regulated in Law Number 19 of 2016 concerning Amendments to Law Number 11 of 2008 concerning Electronic Information and Transactions and Law Number 27 of 2022 concerning Personal Data Protection. Meanwhile, in Singapore, personal data protection regulations are regulated in the Personal Data Protection Act (PDPA) and the Code of Business Practices relating to the processing of personal data.

Informasi Artikel

Kata Kunci:

Perbandingan

Data Pribadi

Nasabah

Mobile Banking

Indonesia

Singapura

Abstrak

Pelayanan Bank dalam bentuk *Mobile Banking* sepertinya telah menjadi keharusan. Kebutuhan dunia usaha dan nasabah Bank semakin meningkat seiring dengan kemajuan teknologi maupun informasi. Untuk itu *Mobile Banking* dapat menjembatani kebutuhan dunia usaha maupun nasabah dalam hal mempercepat pelayanan jasa Bank. Jenis penelitian ini tergolong sebagai penelitian hukum normatif dengan pendekatan perbandingan hukum. Sedangkan dilihat dari sifatnya penelitian ini bersifat deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan. Pertama; Indonesia dan Singapura memiliki perbedaan dalam regulasi perlindungan data pribadi. Di Indonesia, regulasi perlindungan data pribadi diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Sementara itu, di Singapura, regulasi perlindungan data pribadi diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (PDPA) dan Kode Praktek Bisnis yang berkaitan dengan pengolahan data pribadi.

PENDAHULUAN

Pesatnya pembangunan dan perkembangan perekonomian nasional telah menghasilkan variasi produk barang atau jasa yang dapat di konsumsi masyarakat. Kemajuan dibidang ilmu pengetahuan dan teknologi telekomunikasi dan informatika juga turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi barang atau jasa hingga melintasi batas-batas wilayah suatu negara. Kondisi demikian pada satu pihak sangat bermanfaat bagi kepentingan konsumen karena kebutuhannya akan barang atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar. 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 sebagai bentuk baru *delivery channel* (saluran pengiriman) dalam memodernisasi setiap transaksi. Secara umum saat ini setidaknya terdapat tiga basis instrument pembayaran, seperti : *Papper-based* yaitu (cek, bilyet giro dan nota debit), *Card-based* yaitu (kartu kredit, kartu debit dan kartu ATM), *Electronic-based* yaitu (*e-money*, *internet Banking*, *Mobile Banking*).¹

Menurut data yang dipublikasikan oleh Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia mencapai 88,1 juta (34% dari jumlah penduduk), pengguna media sosial 79 juta (31%) dan pengguna telepon selular 318,5 juta (125%). Data tersebut menunjukkan bahwa dalam hal jumlah penetrasi pemanfaatan teknologi digital di Indonesia sangat besar, bahkan melebihi populasi gabungan negara-negara lain di ASEAN.²

Tingginya pengguna internet di Indonesia dalam hal ini Otoritas Jasa Keuangan sebagai regulator dan pengawas kegiatan perbankan di Indonesia mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 11/POJK.03/2022 tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi oleh Bank Umum, agar setiap Bank yang menggunakan teknologi informasi khususnya *Internet Banking*, dapat meminimalisir risiko-risiko yang timbul sehubungan dengan kegiatan tersebut sehingga mendapatkan manfaat yang maksimal dari penggunaan teknologi informasi. Layanan yang diberikan kepada nasabah berupa transaksi pembayaran tagihan, informasi rekening, pemindah bukuan antar rekening, informasi terbaru mengenai suku bunga dan nilai tukar valuta asing, administrasi mengenai perubahan *Personal Identification Number*

¹ Umul Khair, Anny Yuserlina, "Perlindungan Hukum Data Nasabah Internet Banking Di BRI Kota Bukittinggi dan Payakumbuh", *Jurnal Ensikopediaku Lembaga Penelitian dan Penerbitan Hasil Penelitian Ensiklopedia* 1, no.2 (Juni 2019): 235.

² Ida Martinelli, "Menilik *Financial Technology* dalam Bidang Perbankan", *Jurnal SOMASI (Sosial Humaniora Komunikasi)* 2, no. 1: 33.

(PIN), alamat rekening atau kartu, data pribadi dan lain-lain, terkecuali pengambilan uang atau penyetoran uang.³

Untuk meningkatkan pemerataan ekonomi dan peningkatan kesejahteraan rakyat, Bank harus bertransformasi dan berkembang sesuai dengan perkembangan zaman. Kehadiran layanan *Mobile Banking* sebagai media alternatif merupakan salah satu solusi terhadap kebutuhan masyarakat akan kemudahan, fleksibilitas, efisiensi, dan kesederhanaan dalam mengakses layanan perbankan. Hal ini tidak terlepas dari kelebihan-kelebihan yang dimiliki *Mobile Banking* itu sendiri, dimana seseorang ketika ingin melakukan transaksi melalui layanan *Mobile Banking*, dapat melakukannya di mana saja dan kapan saja.⁴

Menurut Bank Indonesia (BI), transaksi ekonomi dan keuangan digital di Indonesia terus berkembang pesat dalam mendorong kegiatan ekonomi. Tercatat, nilai transaksi *Mobile Banking* meningkat 27,96 persen secara *year on year* (yoy) menjadi Rp4.900,6 triliun pada Januari 2023.⁵

Meskipun peraturan perundang-undangan telah mengatur secara tegas tentang perlindungan data nasabah, namun faktanya di lapangan masih banyak terjadi penyalahgunaan data pribadi nasabah oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Kita mungkin juga sering mendapat telepon, sms, atau *e-mail* dari seseorang yang tidak dikenal, menawarkan beraneka ragam tawaran mulai dari kartu kredit, asuransi, peminjaman uang, dan sebagainya, padahal kita tidak pernah memberikan data pribadi kita kepada siapapun. Sebagai nasabah/konsumen tentu kita merasa dirugikan.⁶

Contoh kasus yang pernah terjadi pada Desember 2022, pembobolan akun *Mobile Banking* (m-Banking) sebesar Rp 120 juta oleh pasangan suami istri yang berhasil mencuri uang ratusan juta dari hasil membobol akun BRI Mobile dari telepon seluler (ponsel) yang mereka temukan dan masuk ke akun BRI Mobile dengan cara lupa *password*. Pembobolan yang dilakukan oleh pasangan suami istri itu sebetulnya juga bisa dilakukan orang awam lainnya dikarenakan lemahnya pengetahuan masyarakat soal keamanan data pribadi. Pembobolan itu juga tak lepas dari sistem verifikasi akun dari perbankan yang masih lemah. Verifikasi lupa

³ Muhammad Yakup, Abdul Gani, Emil Salim Siregar, "Pengaturan Hukum Terhadap Layanan *Internet Banking* Dalam Transaksi Perbankan", *Jurnal Pionir LPPM Universitas Asahan* 6, no. 1 (Januari 2020): 32.

⁴ Budi Agus Riswandi, *Hukum dan Internet di Indonesia*, (Yogyakarta: Penerbit UII Press, 2005), 30.

⁵ <https://www.liputan6.com/bisnis/read/5209001/nilai-transaksi-digital-banking-indonesia-tembus-rp-4900-triliun-di-januari-2023> diakses tanggal 16 Februari 2023 Jam 12.46 WIB.

⁶ <https://business-law.binus.ac.id/2017/07/31/perindungan-data-nasabah-perbankan/> diakses tanggal 16 Februari 2023 Jam 12.46 WIB.

password seharusnya dibuat lebih ketat dengan perbankan bisa menerapkan pola verifikasi ganda, misalnya dengan layanan pesan singkat (sms) dan *email* atau pun aktivasi lewat pesan suara dan wajah.⁷

Hal ini menunjukkan perlindungan terhadap data pribadi nasabah pengguna layanan *Mobile Banking* sangat penting mengingat kasus-kasus yang terjadi dapat merugikan nasabah. Berdasarkan permasalahan diatas penulis tertarik meneliti tentang “**Perbandingan Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Nasabah Pengguna Layanan *Mobile Banking* di Indonesia dengan Singapura.**”

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DATA PRIBADI NASABAH PENGGUNA LAYANAN *MOBILE BANKING* DI INDONESIA DENGAN SINGAPURA

Pemanfaatan layanan *Mobile Banking* menimbulkan risiko tertentu terhadap data pribadi nasabah karena data dan informasi senantiasa mengalami proses transmisi yang rentan atas tindak kejahatan.⁸ Berdasarkan data jumlah kasus pelanggaran data pribadi nasabah *Mobile Banking* di Indonesia dengan Singapura selama 3 tahun terakhir adalah sebagai berikut:

Tabel 1.
Perbandingan Jumlah Kasus Pelanggaran
Data Pribadi Nasabah *Mobile Banking* Di Indonesia
Dengan Singapura 2019-2022

No	Tahun	Kasus Pelanggaran Data Pribadi Nasabah <i>Mobile Banking</i>	
		Indonesia	Singapura
1	Tahun 2020	21 Kasus	-
2	Tahun 2021	20 Kasus	1 Kasus
3	Tahun 2022	35 Kasus	2 Kasus
Jumlah Kasus 3 tahun terakhir		76 Kasus	3 Kasus

Sumber : Kominfo dan Personal Data Protection Commission (PDPC)

Dari tabel III.1 tersebut, dapat dilihat bahwa jumlah kasus pelanggaran data pribadi nasabah *Mobile Banking* di Indonesia lebih banyak daripada di Singapura selama 3 tahun terakhir. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan data pribadi nasabah *Mobile Banking* di

⁷ <https://megapolitan.kompas.com/read/2022/12/31/06000001/pelajaran-berharga-dari-kasus-pasutri-bobol-m-Banking-rp-120-juta> diakses tanggal 13 Maret 2023 Jam 22.19 WIB.

⁸ Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), 186.

Indonesia masih perlu ditingkatkan dan disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi.⁹

1. Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Nasabah Pengguna Layanan *Mobile Banking* di Indonesia

Perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah pengguna layanan *Mobile Banking* di Indonesia diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan, di antaranya:

a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)

Undang-Undang ITE mengatur tentang penggunaan teknologi informasi dan elektronik dalam kegiatan bisnis, termasuk dalam hal perlindungan data pribadi. Pasal 26 ayat (1) UU ITE menyatakan bahwa setiap orang wajib menjaga kerahasiaan dan keamanan informasi yang menjadi tanggung jawabnya. Selain itu, Pasal 28 ayat (2) UU ITE menyatakan bahwa setiap orang dilarang untuk mengakses secara tidak sah sistem elektronik.¹⁰

b. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi

Ketentuan peraturan perundang-undangan terkini yang mengatur perlindungan terhadap hak individu di dalam masyarakat sehubungan dengan pemrosesan Data Pribadi baik yang dilakukan secara elektronik maupun non elektronik menggunakan perangkat olah data. UU ini antara lain bertujuan untuk melindungi dan menjamin hak dasar warga negara terkait dengan perlindungan diri pribadi, menjamin masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari Korporasi, Badan Publik, Organisasi Internasional, dan Pemerintah, serta mendorong pertumbuhan ekonomi.

c. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah ini mengatur tentang pelaksanaan UU ITE, termasuk dalam hal perlindungan data pribadi. Pasal 22 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 menyatakan bahwa setiap Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) wajib menjaga

⁹ <https://www.metrotvnews.com/play/NA0CXWqa-deretan-kasus-kebocoran-data-pribadi-di-indonesia-sepanjang-2022-2023> diakases, tanggal, 24 Oktober 2023, Jam 12.11 Wib.

¹⁰ Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)

kerahasiaan informasi pengguna dan data pribadi yang diperolehnya dari pengguna sistem elektronik.¹¹

d. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 11/POJK.03/2022 tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi oleh Bank Umum

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini mengatur tentang penyelenggaraan teknologi informasi oleh Bank, termasuk layanan *Mobile Banking*. Pasal 44 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 11/POJK.03/2022 menyatakan bahwa Bank wajib melaksanakan prinsip perlindungan data pribadi dalam melakukan pemrosesan data pribadi.¹²

e. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 8 Tahun 2023 tentang Penerapan Program Anti Pencucian Uang, Pencegahan Pendanaan Terorisme, dan Pencegahan Pendanaan Proliferasi Senjata Pemusnah Massal di Sektor Jasa Keuangan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini mengatur tentang pelaporan transaksi elektronik dalam rangka pencegahan tindak pidana pencucian uang dan pendanaan terorisme, termasuk perlindungan data pribadi nasabah. Pasal 21 dan Pasal 51 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 8 Tahun 2023 menyatakan bahwa setiap bank wajib melakukan identifikasi dengan meminta data, informasi, dan dokumen pendukung Calon Nasabah untuk mengetahui profil Calon Nasabah dan wajib melakukan upaya pengkinian data, informasi, dan/atau dokumen pendukung Nasabah.¹³

Selain itu, terdapat juga beberapa aturan lain yang mengatur tentang perlindungan data pribadi, seperti Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik. Dalam praktiknya, Bank-bank di Indonesia juga telah mengadopsi berbagai standar dan praktik terbaik dalam perlindungan data. Secara umum, perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah pengguna layanan *Mobile Banking* di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)

¹¹ Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

¹² Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 11/POJK.03/2022 tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi oleh Bank Umum

¹³ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 8 Tahun 2023 tentang Penerapan Program Anti Pencucian Uang, Pencegahan Pendanaan Terorisme, dan Pencegahan Pendanaan Proliferasi Senjata Pemusnah Massal di Sektor Jasa Keuangan

dan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP 71/2019).¹⁴

UU ITE mengatur mengenai perlindungan data pribadi dalam sistem elektronik yang diolah oleh badan publik maupun swasta. Badan publik diharuskan untuk memproteksi data pribadi warga negara yang terdaftar pada instansi pemerintah, sedangkan badan swasta diharuskan memproteksi data pribadi konsumennya. Namun, UU ITE tidak secara khusus mengatur mengenai perlindungan data pribadi di sektor perbankan, termasuk layanan *Mobile Banking*.¹⁵

Sebagai pengembangan dari UU ITE, pada tahun 2019 pemerintah mengeluarkan PP 71/2019 yang mengatur mengenai penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik. PP ini juga mencakup ketentuan tentang perlindungan data pribadi, yaitu pada Pasal 42-43. Ketentuan tersebut memberikan pengaturan mengenai pengolahan dan pengamanan data pribadi yang harus dilakukan oleh penyelenggara jasa sistem elektronik, termasuk layanan *Mobile Banking*.¹⁶

Selain itu, dalam praktiknya, bank-bank di Indonesia juga menerapkan kebijakan internal dalam memproteksi data pribadi nasabah. Beberapa kebijakan tersebut antara lain:

- a. Memberikan akses hanya kepada pegawai yang memerlukan data pribadi nasabah.
- b. Melindungi data pribadi nasabah dengan teknologi keamanan yang memadai.
- c. Memberikan pelatihan secara rutin kepada pegawai mengenai keamanan dan kerahasiaan data pribadi nasabah.
- d. Melakukan audit rutin terhadap keamanan data pribadi nasabah.
- e. Dalam hal terjadi pelanggaran keamanan data pribadi nasabah, bank-bank juga wajib melaporkan kejadian tersebut kepada otoritas yang berwenang dan memberikan notifikasi kepada nasabah yang terkena dampak. Selain itu, bank-bank juga dapat dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹⁷

2. Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Nasabah Pengguna Layanan *Mobile Banking* di Singapura

¹⁴ R. Heriyanto & M. Munir, "Perlindungan hukum atas data pribadi nasabah perbankan dalam penggunaan layanan digital Banking di Indonesia", *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* 27, no. 4 (2020): 567-582.

¹⁵ R. Larasati & B. Setiawan, "Perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah dalam penggunaan layanan Fintech di Indonesia", *Jurnal Kebijakan Hukum Indonesia* 7, no. 2 (2020): 191-208.

¹⁶ Nurkholis & A. K. Putri, "Perlindungan hukum atas privasi data nasabah di era digitalisasi perbankan", *Jurnal Ilmiah Syariah* 18, no. 1 (2021): 101-117.

¹⁷ Zainuddin, "Perlindungan Data Pribadi Nasabah pada Layanan Perbankan Digital di Indonesia", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* 6, no. 1 (2007): 1-11.

Singapura menjadi salah satu negara di Asia Tenggara yang menerapkan perlindungan data pribadi yang ketat. Hal ini terlihat dari adanya Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (*Personal Data Protection Act*) yang diberlakukan pada tahun 2012 dan diubah pada tahun 2020. Undang-undang tersebut memberikan hak dan kewajiban bagi perusahaan dan individu yang mengumpulkan, menggunakan, dan mengelola data pribadi.¹⁸

Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi Singapura mewajibkan perusahaan untuk memperoleh persetujuan dari individu sebelum mengumpulkan, menggunakan, atau mengungkapkan data pribadi mereka. Hal ini berlaku juga untuk perusahaan yang bergerak di bidang layanan *Mobile Banking*. Dalam hal ini, perusahaan harus memperoleh izin dari nasabah sebelum mengumpulkan data pribadi mereka. Selain itu, perusahaan juga harus menjelaskan tujuan pengumpulan data dan jenis data yang dikumpulkan kepada nasabah.¹⁹

Perusahaan yang menggunakan data pribadi nasabah harus memastikan bahwa penggunaan data tersebut sesuai dengan tujuan pengumpulan data. Mereka juga harus memastikan bahwa data pribadi tersebut tidak diungkapkan kepada pihak lain tanpa persetujuan dari nasabah. Singapura mengenal aturan mengenai *Data Protection Trustmark* (DPTM) sebagai penghargaan bagi perusahaan yang memenuhi persyaratan tertentu dalam penggunaan data pribadi. Penghargaan ini mencakup persyaratan untuk mengelola data pribadi dengan baik, melindungi data dari kebocoran, dan menggunakan data dengan tepat.²⁰

Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi Singapura memberikan hak kepada nasabah untuk mengakses, memperbaiki, dan membatasi penggunaan data pribadi mereka oleh perusahaan. Nasabah juga berhak untuk menghapus data pribadi mereka dari sistem perusahaan jika mereka tidak ingin data tersebut digunakan lagi. Perusahaan harus memastikan bahwa hak-hak tersebut dilindungi dan memudahkan nasabah untuk mengakses informasi tentang data pribadi mereka.²¹

Selain Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi Singapura, terdapat juga lembaga pengawas yang bertanggung jawab mengawasi penerapan undang-undang tersebut. Lembaga ini dikenal dengan nama *Personal Data Protection Commission* (PDPC). PDPC bertugas

¹⁸ D. Tan, "Protecting personal data in Singapore: Evolving regulatory landscape", *Journal of International Banking Law and Regulation* 35, no. 6 (2020): 263-271.

¹⁹ P. Kumaralingam, "Singapore's personal data protection act: Is it adequate in today's age of big data and AI?", *Journal of Information Privacy and Security* 14, no. 2 (2018): 53-62.

²⁰ E. Tan, "Balancing innovation and data privacy: Singapore's approach", *Computer Law & Security Review* 35, (2019): 391.

²¹ *Personal Data Protection Commission*. (n.d.). *About PDPA*. <https://www.pdpc.gov.sg/Overview-of-PDPA/The-Legislation/Personal-Data-Protection-Act>

mengatur kebijakan dan pedoman pengelolaan data pribadi di Singapura serta memberikan nasihat dan bantuan kepada perusahaan yang ingin mematuhi aturan perlindungan data pribadi.²²

Dalam kesimpulan, perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah pengguna layanan *Mobile Banking* di Singapura sangat diperhatikan dan diatur secara ketat. Hal ini terlihat dari adanya Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi dan lembaga pengawas yang mengawasi.²³

Tabel 2.
Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Nasabah Pengguna Layanan *Mobile Banking* di Indonesia Dengan Singapura

No	Indikator Perbandingan	Indonesia	Singapura
1	Regulasi	Di Indonesia, regulasi perlindungan data pribadi diatur dalam UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), UU No. 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi dan beberapa Pasal di dalam KUHP dan KUHPperdata.	Di Singapura, regulasi perlindungan data pribadi diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (PDPA) dan Kode Praktek Bisnis yang berkaitan dengan pengolahan data pribadi.
2	Sistem Hukum	<p>a) Sistem hukum Indonesia menganut sistem Eropa Kontinental, yang berasal dari hukum Romawi-Germanik dan dipengaruhi oleh hukum Belanda sebagai bekas penjajah.</p> <p>b) Sumber hukum Indonesia terdiri dari undang-undang, peraturan perundang-undangan, kebiasaan, yurisprudensi, doktrin, dan perjanjian internasional.</p> <p>c) Indonesia menganut sistem pemerintahan presidensial, di mana presiden berperan sebagai kepala negara sekaligus kepala pemerintahan.</p> <p>d) Indonesia memiliki undang-undang dasar tertulis, yaitu Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.</p>	<p>a) Sistem hukum Singapura menganut sistem Common Law, yang berasal dari hukum Inggris dan dipengaruhi oleh hukum India, Malaysia, dan Australia sebagai negara-negara yang berhubungan dengan Singapura.</p> <p>b) Sumber hukum Singapura terdiri dari undang-undang, <i>common law</i>, <i>equity</i>, kebiasaan, yurisprudensi, doktrin, dan perjanjian internasional.</p> <p>c) Singapura menganut sistem pemerintahan parlementer, di mana presiden berperan sebagai kepala negara dan perdana menteri berperan sebagai kepala pemerintahan.</p> <p>d) Singapura memiliki undang-undang dasar tertulis, yaitu <i>Constitution of the Republic of Singapore</i>. Undang-undang dasar ini telah berlaku sejak ditetapkan pada tanggal 22 Desember 1965.</p>

²²Ministry of Communications and Information, *Guide to Data Protection in Singapore*, 2020, <https://www.mci.gov.sg/-/media/mcicorp/doc/legislation/guide-to-data-protection-in-singapore.pdf>

²³ H. Koh, "Singapore's personal data protection act: Overview and practical guidance for organisations", *Computer Law & Security Review* 32, no. 2 (2016): 216-231.

No	Indikator Perbandingan	Indonesia	Singapura
		Undang-undang dasar ini telah mengalami empat kali amandemen	
3	Perlindungan Data Pribadi Nasabah Pengguna Layanan <i>Mobile Banking</i>	Pada umumnya, bank di Indonesia dan Singapura wajib memastikan bahwa data pribadi nasabah yang dikumpulkan dan disimpan oleh bank dijaga kerahasiaannya dan digunakan sesuai dengan persetujuan nasabah.	
4	Mekanisme Perlindungan Data Pribadi	Nasabah memiliki hak untuk mengetahui informasi yang dikumpulkan oleh bank	<p>Nasabah memiliki hak yang lebih luas, seperti hak untuk membatalkan persetujuan penggunaan data pribadi, hak untuk mengakses dan memperbaiki data pribadi, serta hak untuk meminta penghapusan data pribadi jika tidak diperlukan lagi. Selain itu Singapura memiliki <i>Program Tracetgether Programme</i> yang berlaku pada masa Covid-19.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Data pribadi yang dikumpulkan melalui aplikasi seluler atau token TraceTogether adalah nomor telepon dan ID <i>Tracetgether Programme</i> (sebuah kode acak yang dihasilkan oleh aplikasi atau token). 2. Data tersebut juga dilindungi dengan enkripsi dan tidak dapat diakses oleh siapa pun selain otoritas yang berwenang. 3. Jika ada pelanggaran terhadap PDPA atau <i>Tracetgether Programme</i> terkait dengan data pribadi nasabah pengguna layanan <i>Mobile Banking</i>, individu dapat mengajukan keluhan kepada Komisi Perlindungan Data Pribadi (PDPC) yang merupakan badan pengawas yang bertanggung jawab untuk menegakkan PDPA. 4. Dengan adanya program ini, data yang dikumpulkan dapat diakses oleh otoritas terkait untuk tujuan penelusuran kontak dan hanya disimpan selama 25 hari. Program ini juga menghormati privasi dan keamanan data pengguna.

No	Indikator Perbandingan	Indonesia	Singapura
5	Lembaga yang Berwenang	<p>Kementerian Komunikasi dan Informatika serta Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia (BRTI), yang memiliki fungsi sebagai berikut:</p> <p>a) Kominfo bertanggung jawab untuk mengatur, mengawasi, dan menegakkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yang mengatur tentang perlindungan data pribadi dalam konteks informasi dan transaksi elektronik.</p> <p>b) Kominfo juga bertanggung jawab untuk menyusun dan menetapkan kebijakan, standar, dan pedoman terkait dengan perlindungan data pribadi di bidang telekomunikasi, internet, penyiaran, dan multimedia.</p> <p>c) BRTI adalah lembaga yang berfungsi sebagai regulator penyelenggaraan telekomunikasi di Indonesia, termasuk dalam hal perlindungan data pribadi nasabah atau pelanggan jasa telekomunikasi.</p> <p>d) BRTI berfungsi untuk menyusun dan menetapkan aturan terkait penyelenggaraan jaringan, jasa telekomunikasi, dan internet, yang harus memperhatikan aspek keamanan, kerahasiaan, dan integritas data pribadi.</p> <p>e) BRTI juga bertugas untuk melakukan pengawasan, pengendalian, dan penindakan terhadap pelanggaran data pribadi yang dilakukan oleh penyelenggara telekomunikasi.</p>	<p><i>Personal Data Protection Commission (PDPC)</i>, yang memiliki fungsi sebagai berikut:</p> <p>a) Menegakkan Personal Data Protection Act (PDPA) 2012, yaitu undang-undang yang mengatur pengumpulan, penggunaan, dan pengungkapan data pribadi oleh organisasi di Singapura.</p> <p>b) Menerbitkan pedoman penafsiran dan penerapan PDPA.</p> <p>c) Menyelenggarakan sosialisasi dan edukasi mengenai perlindungan data pribadi kepada masyarakat dan organisasi.</p> <p>d) Menetapkan standar dan kebijakan terkait perlindungan data pribadi.</p> <p>e) Menyelesaikan masalah dan sengketa yang berkaitan dengan pelanggaran data pribadi.</p>
6	Transaksi Lintas Negara	Kedua negara telah menandatangani perjanjian kerjasama yang mengatur perlindungan data pribadi dalam transaksi lintas negara	

GAGASAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP DATA PRIBADI NASABAH PENGGUNA LAYANAN *MOBILE BANKING* DI MASA MENDATANG

Gagasan perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah pengguna layanan *Mobile Banking* di masa mendatang terus berkembang seiring dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat akan akses ke layanan keuangan *Mobile*. Beberapa gagasan perlindungan hukum yang dapat diterapkan di masa mendatang adalah sebagai berikut:²⁴

1. Regulasi yang lebih ketat

Diperlukan regulasi yang lebih ketat terhadap penggunaan data pribadi nasabah oleh institusi keuangan. Regulasi yang ketat dan jelas akan memastikan bahwa informasi pribadi nasabah digunakan hanya untuk tujuan yang sah dan sesuai dengan persetujuan nasabah.

2. Teknologi keamanan yang lebih baik

Penggunaan teknologi keamanan yang lebih baik akan membantu melindungi data pribadi nasabah dari akses yang tidak sah. Teknologi keamanan yang dapat diterapkan di masa mendatang adalah seperti penggunaan teknologi *blockchain* dan teknologi enkripsi yang lebih canggih.

3. Pendidikan dan kesadaran nasabah

Pendidikan dan kesadaran nasabah tentang pentingnya perlindungan data pribadi mereka perlu ditingkatkan. Dengan memberikan informasi yang jelas dan transparan tentang bagaimana data pribadi nasabah digunakan, nasabah dapat memahami pentingnya perlindungan data mereka dan dapat lebih berhati-hati dalam memberikan akses ke data mereka.

4. Sanksi yang lebih tegas

Sanksi yang lebih tegas perlu diterapkan kepada institusi keuangan yang tidak mematuhi regulasi terkait perlindungan data pribadi nasabah. Sanksi yang tegas akan menjadi sinyal bagi institusi keuangan bahwa perlindungan data pribadi nasabah harus diprioritaskan dan dapat membantu mencegah penyalahgunaan data pribadi nasabah.

Dalam membangun gagasan perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah pengguna layanan *Mobile Banking* di masa mendatang, perlu diperhatikan bahwa penggunaan teknologi dalam layanan keuangan *Mobile* terus berkembang pesat. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah, institusi keuangan, dan masyarakat untuk terus berkolaborasi dalam

²⁴ European Parliament, *General Data Protection Regulation (GDPR)*. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32016R0679/>, 2016, di akses tanggal 08 Mei 2023 Jam 08.36 Wib.

mengembangkan regulasi dan teknologi keamanan yang dapat menjaga keamanan dan privasi data pribadi nasabah.

Gagasan perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah pengguna layanan *Mobile Banking* yang ada di Singapura yang dapat di terapkan di Indonesia di masa yang akan datang adalah nasabah memiliki hak yang lebih luas, seperti hak untuk membatalkan persetujuan penggunaan data pribadi, hak untuk mengakses dan memperbaiki data pribadi, serta hak untuk meminta penghapusan data pribadi jika tidak diperlukan lagi. Menurut *Personal Data Protection Act* (PDPA) di Singapura, hak ini berlaku baik untuk data pribadi yang dikumpulkan sebelum maupun sesudah berlakunya PDPA. Nasabah dapat membatalkan persetujuan mereka dengan cara memberitahukan secara tertulis kepada penyedia layanan *Mobile Banking* tentang keinginan mereka untuk menarik persetujuan mereka. Penyedia layanan *Mobile Banking* harus menghormati keputusan nasabah dan menghentikan penggunaan data pribadi nasabah sesuai dengan permintaan mereka.

Namun, nasabah juga harus menyadari bahwa membatalkan persetujuan penggunaan data pribadi mereka dapat berdampak pada kemampuan mereka untuk menikmati layanan *Mobile Banking* yang disediakan oleh penyedia layanan *Mobile Banking*. Misalnya, jika nasabah membatalkan persetujuan penggunaan data pribadi mereka untuk tujuan verifikasi identitas, maka nasabah mungkin tidak dapat mengakses akun atau fitur tertentu di aplikasi *Mobile Banking*. Oleh karena itu, nasabah harus mempertimbangkan dengan cermat konsekuensi dari pembatalan persetujuan mereka sebelum membuat keputusan.

Selain itu, nasabah juga harus memperhatikan bahwa pembatalan persetujuan penggunaan data pribadi mereka tidak berarti bahwa penyedia layanan *Mobile Banking* akan menghapus atau mengembalikan data pribadi nasabah yang telah dikumpulkan sebelumnya. Penyedia layanan *Mobile Banking* masih dapat menyimpan data pribadi nasabah selama diperlukan untuk tujuan hukum, bisnis, atau operasional yang sah. Penyedia layanan *Mobile Banking* juga masih dapat menggunakan data pribadi nasabah untuk tujuan yang tidak memerlukan persetujuan, seperti untuk mematuhi kewajiban hukum atau peraturan, atau untuk melindungi kepentingan vital nasabah atau orang lain.

Selain itu gagasan perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah pengguna layanan *Mobile Banking* yang ada di Singapura yang dapat di terapkan di Indonesia di masa yang akan datang adalah *Program Tracetgether Programme*. Program ini merupakan salah satu bentuk penerapan *Digital Contact Tracing* di Singapura. Program ini menggunakan aplikasi *mobile*

atau token yang dapat merekam kontak erat antara pengguna dengan menggunakan teknologi Bluetooth. Data yang dikumpulkan oleh program ini hanya dapat diakses oleh otoritas terkait untuk tujuan penelusuran kontak dan hanya disimpan selama 25 hari. Program ini juga menghormati privasi dan keamanan data pengguna.

Dalam analisis gagasan perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah pengguna layanan *Mobile Banking* di masa mendatang, kita dapat menerapkan teori perlindungan hukum. Teori perlindungan hukum menegaskan bahwa setiap orang berhak mendapatkan perlindungan hukum dari negara, baik untuk hak-hak yang sudah ada maupun hak-hak yang mungkin timbul di masa depan.

Dalam konteks perlindungan data pribadi nasabah pengguna layanan *Mobile Banking*, perlindungan hukum yang diberikan harus dapat memenuhi kebutuhan dan tantangan yang muncul di masa mendatang. Beberapa tantangan tersebut adalah sebagai berikut:²⁵

1. Teknologi yang semakin berkembang dan kompleks

Perkembangan teknologi yang semakin pesat dapat mempengaruhi cara perlindungan data pribadi dilakukan. Oleh karena itu, perlindungan hukum yang diberikan harus mampu mengikuti perkembangan teknologi tersebut dan harus dapat memberikan perlindungan yang sejalan dengan kebutuhan yang muncul di masa mendatang.

2. Keamanan data yang semakin terancam

Semakin banyaknya kasus kebocoran data dan penyalahgunaan data pribadi oleh pihak yang tidak bertanggung jawab menunjukkan bahwa keamanan data menjadi isu yang semakin penting. Oleh karena itu, perlindungan hukum yang diberikan harus mampu memberikan jaminan keamanan data bagi nasabah pengguna layanan *Mobile Banking*.

3. Kebutuhan nasabah yang semakin beragam

Kebutuhan nasabah terhadap perlindungan data pribadi juga semakin beragam. Beberapa nasabah mungkin memerlukan tingkat perlindungan yang lebih tinggi dibandingkan dengan yang lain. Oleh karena itu, perlindungan hukum yang diberikan harus dapat memenuhi kebutuhan nasabah yang beragam tersebut.

²⁵ I. Rown & C.T. Marsden, *Regulating Code: Good Governance and Better Regulation in the Information Age*, (Cambridge: MIT Press, 2013), 53.

Dalam menghadapi tantangan-tantangan tersebut, gagasan perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah pengguna layanan *Mobile Banking* di masa mendatang harus dapat memperhatikan beberapa hal sebagai berikut.²⁶

1. Pengaturan hukum yang lebih ketat terhadap penggunaan data pribadi nasabah pengguna layanan *Mobile Banking* harus diberlakukan. Hal ini dapat dilakukan dengan membuat undang-undang yang lebih spesifik tentang perlindungan data pribadi, sehingga dapat memberikan perlindungan yang lebih baik bagi nasabah.
2. Penegakan hukum yang lebih efektif juga harus dilakukan untuk memberikan jaminan bahwa setiap pelanggaran terhadap data pribadi akan ditindaklanjuti dengan serius. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan pengawasan dan sanksi bagi pelaku pelanggaran data pribadi.
3. Pendidikan dan kesadaran yang lebih baik tentang pentingnya perlindungan data pribadi harus disosialisasikan kepada masyarakat, termasuk nasabah pengguna layanan *Mobile Banking*.

KESIMPULAN

Indonesia dan Singapura memiliki perbedaan dalam regulasi perlindungan data pribadi. Di Indonesia, regulasi perlindungan data pribadi diatur dalam UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) dan UU No. 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi serta pada beberapa pasal di dalam KHUP dan KUHPperdata. Sementara itu, di Singapura, regulasi perlindungan data pribadi mengerucut pada satu aturan yang terintegrasi yaitu diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (PDPA) dan Kode Praktek Bisnis yang berkaitan dengan pengolahan data pribadi. Dalam hal perlindungan data pribadi nasabah pengguna layanan *Mobile Banking*, kedua negara memiliki persamaan dalam upaya perlindungan data pribadi nasabah. Namun, terdapat perbedaan dalam mekanisme perlindungan data pribadi nasabah di kedua negara.

Gagasan perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah pengguna layanan *Mobile Banking* di masa mendatang terus berkembang seiring dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat akan akses layanan keuangan *Mobile Banking*. Ada pun beberapa

²⁶ World Economic Forum, *Shaping the Future of Financial and Monetary Systems*, 2019, <https://www.weforum.org/reports/shaping-the-future-of-financial-and-monetary-systems>, di akses tanggal 08 Mei 2023 Jam 8.35 Wib.

gagasan yang dapat di terapkan dalam perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah pengguna layanan *Mobile Banking* di masa mendatang yaitu: (1) Diperlukan adanya regulasi yang lebih ketat khususnya yang mengatur sektor perbankan, pembentukan lembaga penyelenggara perlindungan data pribadi sebagaimana diamanatkan di dalam UU No. 27 tahun 2022, teknologi keamanan yang lebih baik, pendidikan dan kesadaran nasabah, serta sanksi yang lebih tegas. (2) Gagasan perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah pengguna layanan *Mobile Banking* yang ada di Singapura yang dapat di terapkan di Indonesia di masa yang akan datang adalah nasabah memiliki hak yang lebih luas, seperti hak untuk membatalkan persetujuan penggunaan data pribadi, hak untuk mengakses dan memperbaiki data pribadi, serta hak untuk meminta penghapusan data pribadi jika tidak diperlukan lagi. (3) Selain itu gagasan perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah pengguna layanan *Mobile Banking* yang ada di Singapura yang dapat di terapkan di Indonesia di masa yang akan datang adalah Program *Tracetgether Programme*. Program ini merupakan salah satu bentuk penerapan *Digital Contact Tracing* di Singapura.

DAFTAR PUSTAKA

- European Parliament, *General Data Protection Regulation (GDPR)*. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32016R0679/>, 2016, di akses tanggal 08 Mei 2023 Jam 08.36 Wib.
- Heriyanto, R. & M. Munir. "Perlindungan hukum atas data pribadi nasabah perbankan dalam penggunaan layanan digital Banking di Indonesia". *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* 27, no. 4 (2020): 567-582.
- <https://business-law.binus.ac.id/2017/07/31/perlindungan-data-nasabah-perbankan/> diakses tanggal 16 Februari 2023 Jam 12.46 WIB.
- <https://megapolitan.kompas.com/read/2022/12/31/06000001/pelajaran-berharga-dari-kasus-pasutri-bobol-m-Banking-rp-120-juta> diakses tanggal 13 Maret 2023 Jam 22.19 WIB.
- <https://www.liputan6.com/bisnis/read/5209001/nilai-transaksi-digital-Banking-indonesia-tembus-rp-4900-triliun-di-januari-2023> diakses tanggal 16 Februari 2023 Jam 12.46 WIB.
- <https://www.metrotvnews.com/play/NA0CXWqa-deretan-kasus-kebocoran-data-pribadi-di-indonesia-sepanjang-2022-2023> diakses, tanggal, 24 Oktober 2023, Jam 12.11 Wib.

- Khair, Umul dan Anny Yuserlina. “Perlindungan Hukum Data Nasabah Internet Banking Di BRI Kota Bukittinggi dan Payakumbuh”. *Jurnal Ensikopediaku Lembaga Penelitian dan Penerbitan Hasil Penelitian Ensiklopedia* 1, no.2 (Juni 2019).
- Koh, H. “Singapore’s personal data protection act: Overview and practical guidance for organisations”. *Computer Law & Security Review* 32, no. 2 (2016): 216-231.
- Kumaralingam, P. “Singapore's personal data protection act: Is it adequate in today's age of big data and AI?”. *Journal of Information Privacy and Security* 14, no. 2 (2018): 53-62.
- Larasati, R. & B. Setiawan. “Perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah dalam penggunaan layanan Fintech di Indonesia”. *Jurnal Kebijakan Hukum Indonesia* 7, no. 2 (2020): 191-208.
- Martinelli, Ida. “Menilik *Financial Technology* dalam Bidang Perbankan”. *Jurnal SOMASI (Sosial Humaniora Komunikasi)* 2, no. 1.
- Ministry of Communications and Information, *Guide to Data Protection in Singapore*, 2020, <https://www.mci.gov.sg/-/media/mcicorp/doc/legislation/guide-to-data-protection-in-singapore.pdf>
- Nurkholis & A. K. Putri. “Perlindungan hukum atas privasi data nasabah di era digitalisasi perbankan”. *Jurnal Ilmiah Syariah* 18, no. 1 (2021): 101-117.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 11/POJK.03/2022 *tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi oleh Bank Umum*
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 8 Tahun 2023 *tentang Penerapan Program Anti Pencucian Uang, Pencegahan Pendanaan Terorisme, dan Pencegahan Pendanaan Proliferasi Senjata Pemusnah Massal di Sektor Jasa Keuangan*
- Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 *tentang Pelaksanaan UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*.
- Personal Data Protection Commission. (n.d.). About PDPA.*
<https://www.pdpc.gov.sg/Overview-of-PDPA/The-Legislation/Personal-Data-Protection-Act>
- Riswandi, Budi Agus. *Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Riswandi, Budi Agus. *Hukum dan Internet di Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit UII Press, 2005.
- Rown, I. & C.T. Marsden. *Regulating Code: Good Governance and Better Regulation in the Information Age*. Cambridge: MIT Press, 2013.

- Tan, D. "Protecting personal data in Singapore: Evolving regulatory landscape". *Journal of International Banking Law and Regulation* 35, no. 6 (2020): 263-271.
- Tan, E. "Balancing innovation and data privacy: Singapore's approach". *Computer Law & Security Review* 35, (2019).
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 *tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)*
- World Economic Forum. *Shaping the Future of Financial and Monetary Systems*. 2019.
<https://www.weforum.org/reports/shaping-the-future-of-financial-and-monetary-systems>, di akses tanggal 08 Mei 2023 Jam 8.35 Wib.
- Yakup, Muhammad Abdul Gani, dan Emil Salim Siregar. "Pengaturan Hukum Terhadap Layanan *Internet Banking* Dalam Transaksi Perbankan", *Jurnal Pionir LPPM Universitas Asahan* 6, no. 1 (Januari 2020).
- Zainuddin. "Perlindungan Data Pribadi Nasabah pada Layanan Perbankan Digital di Indonesia". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* 6, no. 1 (2007): 1-11.