

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan, khususnya pembangunan perekonomian di bidang perindustrian dan perdagangan telah membawa manfaat bagi konsumen, yaitu semakin banyaknya pilihan barang dan jasa yang ditawarkan, dengan aneka jenis, dan kualitas.¹ Industri perbankan di Indonesia memiliki peran yang sangat penting, terutama bagi pembangunan ekonomi nasional. Lembaga yang merupakan organ masyarakat merupakan sesuatu yang keberadaannya untuk memenuhi tugas sosial dan kebutuhan khusus masyarakat.²

Industri perbankan merupakan industri yang bekerja dengan berlandaskan kepercayaan masyarakat, oleh karena itu, bank memiliki peran dan posisi penting ditengah masyarakat. Selain itu, Perbankan Indonesia juga berfungsi sebagai agen pembangunan (*agent of development*), yaitu sebagai lembaga yang bertujuan guna mendukung pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka pemerataan

¹ Neni Sri Imaniyati, "Perlindungan Konsumen Salah Satu Upaya Penegakan Etika Bisnis Pada Masyarakat Islam Dalam Era Globalisasi", *Mimbar*, No. IV Th. XVII, Oktober-Desember, 2001, Hlm. 468, <https://www.neliti.com/publications/153706/perlindungan-konsumen-salah-satu-upaya-penegakan-etika-bisnis-pada-masyarakat-is>, diakses pada tanggal 01 Oktober 2019 Pukul 09.00 WIB

² Neni Sri Imaniyati, "Perkembangan Regulasi Perbankan Syariah di Indonesia: Peluang dan Tantangan", *Neliti*, Vol. 11, No. 1 2009, Hlm. 20, <https://www.neliti.com/publications/25226/perkembangan-regulasi-perbankan-syariah-di-indonesia-peluang-dan-tantangan>, diakses pada tanggal 01 Oktober 2019 Pukul 09.05 WIB

pembangunan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional ke arah peningkatan taraf hidup rakyat banyak.³

Dewasa ini, kemajuan globalisasi yang sangat pesat memengaruhi pola hidup masyarakat, begitu pula memengaruhi industri perbankan. Dengan dinamika globalisasi yang semakin maju maka pola konsumen pun berubah, dengan menginginkan akses transaksi perbankan menjadi lebih mudah, cepat dan praktis kapanpun dan dimanapun. Hal tersebut menuntut dunia perbankan agar berinovasi dalam mengoperasikan produk layanan kepada nasabah dengan produk berbasis digital. Dengan begitu, maka masyarakat cukup melalui ponsel pintarnya akan mudah dalam menyelesaikan transaksi perbankan dengan cepat serta praktis dimanapun dan kapanpun.

Dewasa ini, istilah bank dimaksudkan sebagai suatu jenis pranata finansial yang melaksanakan jasa-jasa keuangan dengan cukup beraneka ragam, seperti pinjaman, memberi pinjaman, mengedarkan mata uang, mengadakan pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan untuk benda-benda berharga, dan membiayai usaha-usaha perusahaan.⁴

Inovasi produk layanan perbankan dibutuhkan agar bank mampu menyikapi persaingan bisnis seiring pesatnya kemajuan *financial technology (fintech)*, apabila perbankan tidak mampu menyikapi secara tepat maka akan

³ Neni Sri Imaniyati dan Panji Adam Agus Putra, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, PT. Refika Aditama, Bandung, 2016, hlm. 18.

⁴ Munir Fuady, *Hukum Perbankan Modern: Buku Kesatu*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm. 13.

mengakibatkan disrupsi dari era digital teknologi dalam revolusi industri 4.0.⁵ Oleh karena itu, industri perbankan membutuhkan sistem teknologi informasi (TI) dalam menjalankan kegiatan usahanya demi meningkatkan kinerja operasional industri perbankan.

Sistem teknologi informasi dalam operasional bank juga memberikan tantangan, yaitu meningkatkan risiko untuk dihadapi industri perbankan. Namun, dengan terbentuknya manajemen regulasi yang baik dan bijak maka dapat menjadi landasan pendukung digitalisasi perbankan sebagai pilar penguat untuk menjaga kepercayaan nasabah dan menjaga keberlangsungan industri perbankan yang ada di Indonesia.

Seiring berkembangnya dinamika digitalisasi perbankan, maka lembaga Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai lembaga independen yang mengawasi dan mengatur lembaga perbankan, menentukan langkah bijak dengan mengeluarkan POJK No. 38 Tahun 2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum. Peraturan tersebut mampu merealisasikan keuntungan perusahaan perbankan dan mampu mengoptimalkan risiko atas sistem teknologi informasi secara efektif, efisien, dan fleksibel.

Industri perbankan Indonesia dalam menjalankan kegiatan usahanya dengan menerapkan sistem teknologi, patut untuk menjaga prinsip kepercayaan masyarakat (*fiduciary relation principle*), yaitu asas yang melandasi hubungan

⁵ Septian Deny, *Era Banking 4.0 jadi Peluang Perbankan untuk Berinovasi*, <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4041197/era-banking-40-jadi-peluang-perbankan-untuk-berinovasi>, diakses pada tanggal 02 Oktober 2019 Pukul 09.24 WIB

antara lembaga bank dengan nasabah. Bank dalam menghimpun dan mengelola dana masyarakat harus berdasarkan asas kepercayaan sehingga setiap bank perlu menjaga kesehatan banknya dengan tetap memelihara dan mempertahankan kepercayaan nasabahnya. Dengan begitu, regulasi prinsip kepercayaan diatur dalam Pasal 29 ayat (4) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.⁶

Seiring dinamika digitalisasi perbankan yang terus berkembang, bank penting untuk memutakhirkan sistem teknologi, menjaga stabilitas kualitas dan kontinuitas operasi sistem teknologi. Dengan menjaga proses pemeliharaan dan peningkatan kualitas sistem, dan giat mengevaluasi mitigasi risiko sebuah operasional teknologi informasi, maka dapat terjaganya prinsip kepercayaan nasabah. Menurut Ahli Keamanan Siber Vaksincom, Alfons Tanujaya mengatakan, bahwa “Untuk menjamin suatu sistem berjalan dengan baik, juga perlu adanya implementasi sistem, sumber daya manusia yang kuat, dan dukungan yang baik dari vendor lokal yang berpengalaman.”⁷

Perbankan sebagai industri yang kegiatan usahanya bergerak dibidang bisnis, tidak luput dari adanya risiko. Dengan sifat risiko yang tidak pasti dan menimbulkan kerugian, maka bank dalam menjalankan kegiatan usahanya wajib bertanggung jawab penuh baik terhadap kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri maupun kerugian yang ditimbul karena perbuatan orang-

⁶ Neni Sri Imaniyati dan Panji Adam Agus Putra, op.cit, hlm. 19.

⁷ Rr. Ariyani Yakti Wisyatuti (ed), *Sistem Bank Mandiri Sempat Error, Ahli IT Sayangkan Hal ini*, diakses dari <https://bisnis.tempo.co/read/1226755/sistem-bank-mandiri-sempat-error-ahli-it-sayangkan-hal-ini/full&view=ok>, pada tanggal 01 Oktober 2019 Pukul 17.04 WIB

orang yang ditanggungnya, atau karena barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.⁸

Sebagai bentuk kepastian hukum bagi pelaku usaha dan bagi konsumen, maka Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdt) menentukan mengenai asas pertanggungjawaban atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh subjek hukum yang termaktub dalam Pasal 1365, 1366, dan 1367 KUHPdt.

Pada kenyataannya, pada hari Jumat tanggal 19 Juli 2019, Bank Mandiri mengalami eror sistem yang mengakibatkan perubahan saldo terhadap nasabahnya. Hal tersebut terjadi dikarenakan adanya eror sistem pada saat proses perpindahan data dari *core system* ke *back up system* yang rutin dilaksanakan pada akhir hari, serta hal tersebut mengakibatkan perubahan saldo kepada 10% nasabah Bank Mandiri yang tersebar luas di seluruh Indonesia.⁹

Seperti yang disampaikan oleh Rohan Hafas selaku sekretaris Perusahaan Bank Mandiri, “Saat ini kami informasikan dan tegaskan bahwa perubahan tersebut terjadi pada saat perpindahan proses dari *core system* ke *back up system* yang rutin dilaksanakan di akhir hari.”¹⁰

Rohan pun menjelaskan bahwa proses pemeliharaan dan peningkatan kualitas sistem teknologi ini telah berdampak pada berubahnya nilai saldo

⁸ Velliana Tanaya, “Rekonstruksi Asas Perbuatan Melawan Hukum dalam Sengketa Konsumen”, *Jurnal Ilmu Syariah dan Hukum Asy-Syir'ah*, 2013, Vol. 47 No. 1, <http://asy-syirah.uin-suka.com/index.php/AS/article/view/65>, diakses pada 01 Oktober 2019 Pukul 14.00 WIB

⁹ Idon Tanjung, *Kasus Saldo Hilang, Bank Mandiri Akui Terjadi Error, Hanya Menimpa 10 Persen Nasabah*, diakses dari <https://regional.kompas.com/read/2019/07/20/11383151/kasus-saldo-hilang-bank-mandiri-akui-terjadi-error-hanya-menimpa-10-persen>, pada tanggal 01 Oktober 2019 Pukul 17.08 WIB

¹⁰ Loc.cit.

sebagian nasabah. Untuk itu, Bank Mandiri sedang melakukan normalisasi saldo rekening yang terdampak pemeliharaan sistem teknologi informasi tersebut. Rohan Hafas pun menyatakan bahwa, “Kami memohon maaf atas kejadian ini. Saat ini kami sedang melakukan normalisasi saldo nasabah dan kami juga memastikan bahwa dana nasabah tetap aman serta tidak hilang.”¹¹ Rohan pun memastikan tidak ada *human error* atau upaya kejahatan perbankan yang menyebabkan sistem peralihan data rutin mengalami gangguan.¹²

Advisor Indonesia Digital Empwerment Community (IDIEC), Mochamad James Falahuddin menduga lamanya penyelesaian masalah tersebut oleh Bank Mandiri disebabkan adanya langkah yang terlewat saat pemulihan data di sistem baru atau ada sesuatu yang besar yang tidak diceritakan ke publik. “Harusnya *back-up restore* dan *recovery*-nya sudah ada sistem yang sangat bagus. Saya yakin tidak sesederhana itu kejadiannya (kesalahan pemindahan data).” tutur James.¹³

Juru Bicara OJK Sekar Putih Djarot pun angkat bicara, “OJK akan meminta bank tentunya untuk segera melaporkan permasalahan dan langkah-langkah yang mereka lakukan untuk tidak terulang lagi.” Tutur Sekar.¹⁴ OJK juga menyoroti penjaminan Bank Mandiri atas keamanan dana nasabah, dan menilai perbankan

¹¹ Erlangga Djumena (ed), *Saldo Nasabah Bank Mandiri Berubah, Ini Kata BI*, <https://money.kompas.com/read/2019/07/20/121736126/saldo-nasabah-bank-mandiri-berubah-ini-kata-bi>., diakses pada tanggal 01 Oktober 2019 Pukul 17.14 WIB

¹² Yoga Sukmana, *Error, Bank Mandiri Akan Lakukan Investigasi*, <https://money.kompas.com/read/2019/07/20/155725326/error-bank-mandiri-akan-lakukan-investigasi>., diakses pada tanggal 01 Oktober 2019 Pukul 17.10 WIB

¹³ Rr. Ariyani Yakti Wisyatuti (ed), *Sistem Bank Mandiri Sempat Error, Ahli IT Sayangkan Hal ini*, diakses dari <https://bisnis.tempo.co/read/1226755/sistem-bank-mandiri-sempat-error-ahli-it-sayangkan-hal-ini/full&view=ok>, pada tanggal 01 Oktober 2019 Pukul 17.04 WIB

¹⁴ Fika Nurul Ulya, *Layanan Bank Mandiri Sempat Bermasalah, Ini Kata OJK*, <https://money.kompas.com/read/2019/07/21/155826126/layanan-bank-mandiri-sempat-bermasalah-ini-kata-ojk>, diakses pada tanggal 01 Oktober 2019 Pukul 17.22 WIB

harus memiliki dan menerapkan standar operasional yang baik jika ada hal yang tidak diinginkan terjadi, serta memprioritaskan aspek perlindungan konsumen terkait dengan hak nasabah dalam pemulihan layanannya.¹⁵

Anggota Komisi I DPR-RI, Roy Suryo menyarankan agar pemerintah merevisi Peraturan Bank Indonesia No. 16/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran, atas kejadian *balancing error* yang menimpa PT Bank Mandiri Tbk.¹⁶

Atas kejadian eror sistem yang menimpa Bank Mandiri pada Juli 2019, Bank Mandiri juga telah melakukan pemblokiran pada 2.670 rekening nasabahnya lantaran menerima saldo tambahan dan telah memindahkannya ke rekening lain. Namun, Rohan selaku sekretaris Bank Mandiri memastikan tidak akan menempuh jalur hukum dalam menagih saldo tambahan yang diterima nasabah dan terlanjur memindahkan ke rekening lain.¹⁷

Sehubungan dengan kejadian tersebut, beberapa nasabah Bank Mandiri pun menjadi kurang untuk memercayai Bank Mandiri. Kasus gangguan sistem pada Bank Mandiri merugikan nasabahnya yang berdampak pada terhambatnya proses transaksi perbankan. Seperti pada proses transaksi bisnis, maupun pada nasabah

¹⁵ M. Agus Yozami, *Terkait Kasus Mandiri, OJK Minta Bank Prioritaskan Aspek Perlindungan Konsumen*, <https://www.hukumonline.com/berita/baca/1t5d35687d1d283/terkait-kasus-mandiri-ojk-minta-bank-prioritaskan-aspek-perlindungan-konsumen/>, diakses pada tanggal 01 Oktober 2019 Pukul 17.25 WIB

¹⁶ Fika Nurul Ulya, *Layanan Bank Mandiri Sempat Bermasalah, Ini Kata OJK*, <https://money.kompas.com/read/2019/07/21/155826126/layanan-bank-mandiri-sempat-bermasalah-ini-kata-ojk>., diakses pada tanggal 01 Oktober 2019 Pukul 17.22 WIB

¹⁷ Yoga Sukmana, *Rekening Masih Diblokir Bank Mandiri, Ini yang Perlu Dilakukan Nasabah*, <https://money.kompas.com/read/2019/07/22/170921726/rekening-masih-diblokir-bank-mandiri-ini-yang-perlu-dilakukan-nasabah>, diakses pada tanggal 01 Oktober 2019 Pukul 17.25 WIB

yang membutuhkan dana namun terkendala karena ATM terblokir sepihak tanpa adanya pemberitahuan kepada nasabah.¹⁸

Bank Mandiri sebagai industri yang bekerja berdasarkan kepercayaan masyarakat, sejauh ini belum sepenuhnya menerapkan prinsip kepercayaan dan kehati-hatian dikarenakan masih terjadinya *error system* teknologi informasi pada saat perpindahan dari *core system* ke *back up system*.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam dan mengangkat kasus tersebut dalam bentuk penelitian skripsi, yang berjudul:

”TANGGUNG JAWAB BANK DALAM MENGELOLA SISTEM TEKNOLOGI INFORMASI DANA SIMPANAN YANG MERUGIKAN NASABAH DIHUBUNGKAN DENGAN PRINSIP KEPERCAYAAN”

B. Identifikasi Masalah

Tujuan suatu perusahaan tidak akan mampu tercapai apabila tidak didukung oleh perkembangan teknologi terkini, yaitu sistem teknologi informasi pada perbankan, atau bisa disebut digibank.

Berdasarkan uraian latar belakang, ruang lingkup pembahasan akan mencakup, sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaturan pengelolaan sistem teknologi informasi dana simpanan pada bank dihubungkan dengan prinsip kepercayaan nasabah?
2. Bagaimana tanggung jawab bank dalam pengelolaan sistem teknologi informasi yang merugikan nasabah penyimpan dana?

¹⁸ Pebrianto Eko Wicaksono, *Gangguan Sistem Bank Mandiri Rugikan Nasabah*, <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4017535/gangguan-sistem-bank-mandiri-rugikan-nasabah>, diakses pada tanggal 02 Oktober 2019 Pukul 09.05 WIB

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian ini, sebagai berikut:

1. Menjelaskan pengaturan pengelolaan sistem teknologi informasi dana simpanan pada bank berdasarkan prinsip kepercayaan nasabah.
2. Menjelaskan tanggung jawab bank dalam mengelola sistem teknologi informasi yang dapat merugikan nasabah penyimpan dana.

D. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat, baik secara praktis maupun teoritis, sebagai berikut:

1. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya Pemerintah, Pemerintah Daerah, maupun bagi perusahaan dalam mengaplikasikan dan menyempurnakan sistem teknologi dalam produk perbankan, demi terciptanya kualitas dan *business continuity* pada perusahaan perbankan sehingga mampu bersaing secara sehat dalam menjalankan persaingan usaha dalam industri perbankan.

2. Kegunaan Teoritis

Adapun secara teoritis diharapkan penelitian ini memiliki kegunaan, sebagai berikut:

- a. Manfaat bagi penulis, hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi penulis dalam rangka menambah pemahaman, serta mampu

menganalisis, mengembangkan ilmu maupun memberikan gambaran mengenai aspek-aspek ilmu hukum, khususnya dibidang hukum perbankan.

- b. Bagi para pembaca, diharapkan mampu menjadi bahan referensi yang bermanfaat terkait dibidang ilmu perbankan, terutama penggunaan sistem teknologi informasi pada perbankan.

E. Kerangka Pemikiran

Perbankan Indonesia dalam menjalankan kegiatan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi, dengan penjelasan umum yang dinyatakan dalam pada Pasal 2 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 yang berbunyi “Demokrasi ekonomi adalah demokrasi yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.”¹⁹

Menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, ialah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.²⁰

Industri perbankan dalam menjalankan kegiatan usahanya terdapat Prinsip Kepercayaan (*Fiduciary Relation Principle*), yaitu asas yang turut andil dalam keberlangsungan kegiatan usaha bank. Menurut Pasal 29 ayat (4) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Prinsip kepercayaan adalah suatu asas yang melandasi hubungan antara bank dan nasabah bank. Bank berusaha dari dana

¹⁹ Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pasal 2.

²⁰ Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, Pasal 1 ayat (1).

masyarakat yang disimpan berdasarkan kepercayaan sehingga setiap bank perlu menjaga kesehatan banknya dengan tetap memelihara dan mempertahankan kepercayaan masyarakat.²¹

Prinsip Kepercayaan sangat berkaitan erat dengan Prinsip Kehati-Hatian (*Prudential Principle*), menurut Pasal 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Prinsip Kehati-hatian adalah suatu prinsip yang menegaskan bahwa bank dalam menjalankan kegiatan usaha baik dalam penghimpunan terutama dalam penyaluran dana kepada masyarakat harus sangat berhati-hati. Tujuan dilakukannya prinsip kehati-hatian ini agar bank selalu dalam keadaan sehat menjalankan usahanya dengan baik dan mematuhi ketentuan-ketentuan dan norma-norma hukum yang berlaku di dunia perbankan.²²

Teori Sistem Teknologi dalam Perbankan, menurut Pasal 1 angka 4 POJK No. 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Digital oleh Bank Umum, menjelaskan bahwa layanan perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*), serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah, dengan memerhatikan aspek pengamanan.²³

Industri perbankan dalam menjalankan segala kegiatan usahanya, menerapkan asas pertanggungjawaban yang melandasi terbentuknya industri perbankan. Dalam kamus hukum definisi dari tanggung jawab adalah suatu

²¹ Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, Pasal 29 ayat (4).

²² *Ibid*, Pasal 2.

²³ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.12/POJK.03/2018, Pasal 1 angka 4.

keharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.²⁴ Menurut Titik Triwulan, pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum bagi seseorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk memberi pertanggungjawabannya.²⁵

Adapun asas pertanggungjawaban diatur dalam Pasal 1365, 1366, dan 1367 KUHPdt. Munir Fuady menyatakan tiga kategori pertanggungjawaban hukum, yakni:²⁶

1. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan (kesengajaan dan kelalaian), diatur dalam pasal 1365 KUHPdt;
2. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan khususnya kelalaian, diatur dalam pasal 1366 KUHPdt;
3. Tanggung jawab mutlak (tanpa kesalahan), diatur dalam pasal 1367 KUHPdt.

Pertanggungjawaban yang dimaktub dalam Pasal 1365 dan 1366 KUHPdt mewajibkan adanya unsur kesalahan artinya subjek hukum harus bersalah (*liability based on fault*). Asas pertanggungjawaban secara kesalahan berdasarkan prinsip bahwa tidak ada pertanggungjawaban apabila tidak ada unsur kesalahan, yang mana dalam ilmu hukum disebut *Tortious Liability* atau *Liability based on Fault*.

²⁴ Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, 2005.

²⁵ Titik Triwulan dan Shinta Febrian, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2010, hlm. 48.

²⁶ Munir Fuady, *Perbuatan Melawan Hukum*, Cetakan 1, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002, hlm. 3.

F. Metode Penelitian

Metode yang penulis gunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

a) Metode Pendekatan

Dalam melakukan penelitian, pendekatan yang akan digunakan dalam menulis skripsi ini adalah pendekatan yuridis normatif. Menurut Soerjono Soekanto pendekatan yuridis normatif karena penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder sebagai bahan dasar untuk diteliti dengan cara mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti,²⁷ yaitu mengenai Pengelolaan Sistem Teknologi Informasi Dana Simpanan yang Merugikan Nasabah pada Bank Mandiri Dihubungkan Dengan Prinsip Kepercayaan.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan penelitian hukum normatif menggunakan pendekatan pada perundang-undangan (*statue approach*) dengan pendekatan kasus (*case approach*). Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk meneliti norma hukum yang masih terdapat kekurangan dalam penyelenggaraan digitalisasi perbankan, sedangkan pendekatan kasus (*case approach*) digunakan untuk mengetahui kesinambungan antara penggunaan sistem teknologi informasi pada produk layanan perbankan dihubungkan dengan kaidah hukum prinsip kepercayaan.

b) Spesifikasi Penelitian

²⁷ Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Rajawali Pers, Jakarta, 2001, hlm. 13-14.

Spesifikasi penelitian yang penulis gunakan adalah deskriptif analitis dengan melakukan deskripsi atau gambaran atas hasil penelitian objek yang diteliti dengan data yang telah terkumpul mengenai pengelolaan sistem teknologi informasi dana simpanan yang merugikan nasabah pada bank Mandiri dihubungkan dengan prinsip kepercayaan.

c) Tahap Penelitian

Dalam penulisan proposal skripsi ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data sekunder, yaitu dengan studi kepustakaan yang mencakup informasi yang diperoleh buku-buku, karya ilmiah, jurnal, thesis, ensiklopedia, internet, dan sumber-sumber lain yang relevan dengan kasus yang dikaji. Dari studi kepustakaan tersebut terbagi menjadi 3 (tiga), sebagai berikut:

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan yang bersifat otoritatif yang berarti memiliki otoritas. Bahan hukum primer yang digunakan untuk penelitian ini, sebagai berikut:

- (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- (2) Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.
- (3) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 38 Tahun 2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum.

- (4) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 12 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum.
- (5) Peraturan Bank Indonesia No. 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang mampu memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder yang terkait adalah buku-buku ilmiah maupun hasil melakukan penelitian.

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang menunjang terhadap bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder. Bahan hukum tersier yang terkait adalah ensiklopedia, kamus, maupun sumber informasi yang berasal dari internet yang berkaitan dengan permasalahan sistem teknologi informasi perbankan yang dihubungkan dengan prinsip kepercayaan.

d) Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data sekunder, yaitu terkait dengan landasan hukum dan teori-teori terutama mengenai peraturan yang mengatur tentang sistem teknologi perbankan dan akibat hukumnya. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian adalah melalui studi kepustakaan yang bertujuan antara lain

mencakup dokumen resmi, buku-buku, maupun informasi yang berkaitan dengan penelitian.²⁸

e) Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah metode analisis kualitatif, yaitu memaparkan kenyataan yang ada dilapangan berdasarkan atas hasil penelitian. Dari analisis data tersebut, dilanjutkan dengan menarik kesimpulan secara umum agar mampu menjawab permasalahan yang diajukan.

²⁸ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, PT Raja Grasindo Persada, Jakarta, 2006, hlm. 13.