

BAB III

PENGELOLAAN SISTEM TEKNOLOGI INFORMASI DANA SIMPANAN PADA BANK MANDIRI

A. Profil PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Indonesia

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. (IDX: BMRI) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) beroperasi sebagai penyedia jasa keuangan di Indonesia. Layanan BMRI meliputi pembiayaan perdagangan, valuta asing, dan jasa kustodian, pengolahan kas, proses pembayaran dan kartu debit dan kredit. BMRI menyediakan solusi keuangan lengkap untuk perusahaan swasta dan pemerintah, komersil, usaha kecil dan mikro dan juga pelanggan ritel. BMRI memiliki empat cabang luar negeri yaitu di Cayman Island, Singapura, Hong Kong, dan Timor Leste dan satu kantor perwakilan di Shanghai. Perbankan korporasi menyediakan berbagai macam produk pinjaman, termasuk pinjaman modal kerja, pinjaman jangka panjang, pinjaman sindikasi, pinjaman non tunai (bank garansi dan surat kredit), serta produk simpanan, termasuk giro, deposito berjangka dan sertifikat deposito. Pembiayaan konsumen menyediakan produk dari pinjaman jaminan seperti hipotek (KPR Mandiri), auto (Kendara Mandiri) dan pinjaman ekuitas rumah (Kredit Multiguna) dengan pinjaman tanpa jaminan (Kredit Agunan Bebas, dan Kartu Kredit). BMRI tercatat pada Bursa Efek Indonesia di tahun 2003 pada

papan utama. Perusahaan didirikan pada tahun 1998 dan berpusat di Jakarta, Indonesia.⁹⁵

Bank Mandiri (IDX:BMRI), didirikan pada 2 Oktober 1998, sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat bank pemerintah yaitu Bank Bumi Daya (BBD), Bank Dagang Negara (BDN), Bank Ekspor Impor Indonesia (Bank Exim) dan Bank Pembangunan Indonesia (Bapindo) yang dilebur menjadi Bank Mandiri (BMRI), dimana masing-masing bank tersebut memiliki peran yang tak terpisahkan dalam pembangunan perekonomian Indonesia. Sampai dengan hari ini, Bank Mandiri meneruskan tradisi selama lebih dari 140 tahun memberikan kontribusi dalam dunia perbankan dan perekonomian Indonesia.⁹⁶

Setelah melalui proses konsolidasi dan integrasi menyeluruh di segala bidang, Bank Mandiri berhasil membangun organisasi bank yang solid dan mengimplementasikan *core banking system* baru yang terintegrasi menggantikan *core banking system* dari keempat *bank legacy* sebelumnya yang saling terpisah. Sejak didirikan, kinerja Bank Mandiri senantiasa mengalami perbaikan terlihat dari laba yang terus meningkat dari Rp1,18 triliun di tahun 2000 hingga mencapai

⁹⁵ Emis Group, *PT Bank Mandiri*, https://www.emis.com/php/company-profile/ID/Pt_Bank_Mandiri_Persero_Tbk_id_1610262.html, diakses pada tanggal 10 Desember Pukul 10.30 WIB

⁹⁶ Mandiri Group, *PT Bank Mandiri (Persero) Tbk*, <https://www.bankmandiri.co.id/profil-perusahaan>, diakses tanggal 10 Desember 2019 Pukul 11.21 WIB

Rp5,3 triliun di tahun 2004. Bank Mandiri melakukan penawaran saham perdana pada 14 Juli 2003 sebesar 20% atau ekuivalen dengan 4 miliar lembar saham.⁹⁷

Perkembangan Bisnis Bank Mandiri membentuk sebuah perusahaan baru yang diberi nama Mandiri Capital. Mandiri Capital merupakan modal ventura pertama yang berbasis teknologi di Indonesia. Mandiri Capital akan menanamkan modal ke bisnis-bisnis start-up yang berpotensi besar.

Bank Mandiri menambah dua kantor cabang baru di pulau Gili Trawangan dan Sengigi, Nusa Tenggara Barat (NTB). Penambahan kantor cabang ini dilakukan karena melihat prospek ekonomi yang bagus di sektor pariwisata. Dengan tambahan dua cabang baru, saat ini perseroan sudah memiliki 2.456 kantor cabang di seluruh Indonesia.

Bank Mandiri menyediakan layanan perbankan bagi Pos Indonesia untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan kas. Melalui penyediaan layanan tersebut, Bank Mandiri akan mengelola kas Pos Indonesia seperti penyediaan likuiditas, penerimaan setoran dana, pengelolaan dana dan rekening, fasilitas *cash management*, serta layanan perbankan lain untuk pegawai dan mitra bisnis Pos Indonesia. Sinergi Bank Mandiri dengan Pos Indonesia telah menghasilkan banyak pengembangan bisnis, seperti pembentukan *bank joint venture* bersama-sama TASPEN dengan nama Bank Mantap (sebelumnya Bank Sinar) yang menjadi kendaraan untuk penyaluran kredit pensiunan. Bank Mandiri dan Pos Indonesia juga berkolaborasi dalam mendukung kelancaran penyaluran PSKS

⁹⁷ *Ibid*

melalui Layanan Keuangan Digital. Bahkan, untuk memudahkan transaksi keuangan masyarakat, sekitar 4.000 Electronic Data Capture (EDC) Bank Mandiri telah ditempatkan di kantor pos yang berada di berbagai wilayah Tanah Air. Selain kerjasama tersebut, Bank Mandiri juga menyediakan layanan keuangan bagi pegawai dan pensiunan Pos Indonesia yang saat ini tercatat memiliki sekitar 26 ribu pegawai dan 16 ribu pensiunan.⁹⁸

3.1 Mandiri Group memiliki anak perusahaan yang terdiri dari:⁹⁹

Perusahaan Anak	Nama Lengkap Perusahaan	Fokus Layanan
Bank Syariah Mandiri	PT Bank Syariah Mandiri (BSM)	Perbankan Prinsip Syariah
Bank Mandiri Taspen	PT Bank Mandiri Taspen (MANTAP)	Perbankan Privat
Bank Mandiri Europe	Bank Mandiri Europe Ltd. (BMEL)	Perbankan di Benua Eropa
AXA Mandiri	PT AXA Mandiri Financial Services (AXA Mandiri)	Asuransi Jiwa pendidikan dan kesehatan
Mandiri AXA General Insurance	PT Mandiri AXA General Insurance	Asuransi Umum
Mandiri Inhealth	PT Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia	Asuransi kesehatan dan jiwa
Mandiri Sekuritas	PT Mandiri Sekuritas	Investasi dan Pasar

⁹⁸ Erlangga Djumena, *Bank Mandiri Kelola Kas PT Pos Indonesia*, <https://money.kompas.com/read/2015/12/29/141400126/Bank.Mandiri.Kelola.Kas.PT.Pos.Indonesia>, diakses pada tanggal 10 Desember 2019 Pukul 13.11 WIB

⁹⁹ Mandiri Group, *Mandiri Group*, <https://www.bankmandiri.co.id/mandiri-group>, diakses pada tanggal 10 Desember 2019 Pukul 13.15 WIB

		Modal
Mandiri Capital	PT Mandiri Capital Indonesia (MCI)	Ventura
Mandiri Tunas Finance	PT Mandiri Tunas Finance (MTF)	Investasi, modal kerja dan multiguna
Mandiri Utama Finance	PT Mandiri Utama Finance (MUF)	Pembiayaan kendaraan bermotor
Mandiri Remittance	Mandiri International Remittance Sdn. Bhd.	Perbankan untuk TKI

3.2 Direktur Utama Bank Mandiri sejak 1998, terdiri dari:¹⁰⁰

No.	Direktur Utama	Awal	Akhir
1	Muljohardjoko	Oktober 1998	November 1998
2	Ruby Djohan	November 1998	Mei 2000
3	E. C. W Neloe	Mei 2000	Mei 2005
4	Agus Martowardjojo	16 Mei 2005	19 Mei 2010
5	Zulkifli Zaini	19 Mei 2010	2 April 2013
6	Budi Gunadi Sadikin	2 April 2013	21 Maret 2016
7	Kartika Wirtoatmodjo	21 Maret 2016	25 Oktober 2019
-	Sulaiman Arif Arianto	25 Oktober 2019	9 Desember 2019
8	Royke Tumilaar	9 Desember 2019	<i>Petahana</i>

B. Produk Dana Simpanan Bank Mandiri

Terdapat macam-macam produk dana simpanan pada Bank Mandiri, yang terbagi menjadi dua yaitu simpanan perseorangan dan simpanan bisnis.

¹⁰⁰ Wikipedia, *Direktur Utama Bank Mandiri*, https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Mandiri, diakses pada tanggal 10 Desember 2019 Pukul 13.35 WIB

1. Macam-macam produk simpanan perseorangan, terdiri dari:

a. Tabungan Rupiah

Tabungan Rupiah mandiri menawarkan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi.¹⁰¹ Dengan mudah hanya membayar setoran awal senilai Rp 500.000,- akan langsung mendapatkan kartu debit Mandiri yang dapat digunakan untuk bertransaksi keuangan kebutuhan sehari-hari.

b. Tabungan Valuta Asing (Valas)

Bila simpanan dalam USD Dolar telah menjadi kebutuhan nasabah, pastikan uang nasabah tersimpan dalam rekening yang memberikan keuntungan, kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Tabungan Valuta Asing memiliki keuntungan, sebagai berikut:¹⁰²

- 1) Penyetoran banknotes pecahan USD 100 dengan kondisi fisik baik, bebas komisi dan kurs jual beli.
- 2) Penarikan banknotes hingga USD 20.000 per bulan bebas biaya komisi dan kurs jual beli.
- 3) Kemudahan transfer dalam valuta asing ke berbagai negara di seluruh dunia.
- 4) Nilai tukar mata uang yang kompetitif.
- 5) Bunga simpanan yang menarik.

¹⁰¹ Mandiri Group, *PT Bank Mandiri (Persero) Tbk*, <https://www.bankmandiri.co.id/web/guest/tabungan-rupiah>, diakses tanggal 10 Desember 2019 Pukul 11.21 WIB

¹⁰² Mandiri Group, *Tabungan Valuta Asing*, <https://www.bankmandiri.co.id/web/guest/tabungan-valas>, diakses tanggal 15 Desember 2019 Pukul 10.12 WIB

c. Tabungan Rencana

Cara efektif menabung melalui Mandiri dengan Tabungan Rencana yang memungkinkan nasabah menabung secara rutin melalui penarikan dana otomatis (autodebet) dari rekening tabungan setiap bulan. Menabung pun terasa lebih ringan dan menjadi kebiasaan yang tidak membebani nasabah. Mandiri Tabungan Rencana membantu pengelolaan keuangan dengan baik dan terencana agar nasabah dapat mewujudkan apapun rencana hidupnya.¹⁰³

d. TabunganKu

TabunganKu adalah tabungan untuk perorangan Warga Negara Indonesia dengan persyaratan mudah dan ringan yang diselenggarakan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.¹⁰⁴

e. Deposito Rupiah

Untuk memastikan uang nasabah diinvestasikan di tempat yang aman dan terpercaya sekaligus menguntungkan, Mandiri Deposito Rupiah adalah pilihan yang tepat dan dapat diandalkan. Mandiri Deposito Rupiah adalah simpanan berjangka dalam mata uang Rupiah dengan bunga menarik dan beragam keuntungan lainnya.¹⁰⁵

¹⁰³ Mandiri Group, *Tabungan Rencana*, <https://www.bankmandiri.co.id/web/guest/tabungan-rencana>, diakses tanggal 15 Desember 2019 Pukul 10.13 WIB

¹⁰⁴ Mandiri Group, *TabunganKu*, <https://www.bankmandiri.co.id/web/guest/tabunganku>, diakses tanggal 15 Desember 2019 Pukul 10.14 WIB

¹⁰⁵ Mandiri Group, *Deposito Rupiah*, <https://www.bankmandiri.co.id/web/guest/deposito-rupiah1>, diakses tanggal 15 Desember 2019 Pukul 10.15 WIB

f. Deposito Valuta Asing (Valas)

Mandiri Deposito Valas layak pertimbangan untuk kepastian keamanan dan keuntungan investasi. Mandiri Deposito Valas adalah simpanan berjangka dalam berbagai pilihan valuta asing dengan berbagai keuntungan yang pasti akan didapatkan.¹⁰⁶

2. Macam-macam produk simpanan bisnis, sebagai berikut:¹⁰⁷

a. Tabungan Bisnis

b. Deposito Rupiah

c. Deposito Valuta Asing (Valas)

d. Giro Rupiah

Simpanan dana pihak ketiga dalam Rupiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya sesuai ketentuan yang ditetapkan Bank Mandiri.¹⁰⁸

e. Giro Valuta Asing (Valas)

Bank Mandiri menawarkan transaksi perbankan menguntungkan melalui Mandiri Giro. Simpanan dana pihak ketiga dalam Valuta Asing yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan LOA (*Letter Of Authorization*).¹⁰⁹

¹⁰⁶ Mandiri Group, *Deposito Valas*, <https://www.bankmandiri.co.id/web/guest/deposito-valas1>, diakses tanggal 15 Desember 2019 Pukul 10.16 WIB

¹⁰⁷ Mandiri Group, *Simpanan Bisnis*, <https://www.bankmandiri.co.id/web/guest/simpanan1>, diakses tanggal 15 Desember 2019 Pukul 10.17 WIB

¹⁰⁸ Mandiri Group, *Giro Rupiah*, <https://www.bankmandiri.co.id/web/guest/giro>, diakses tanggal 15 Desember 2019 Pukul 10.18 WIB

¹⁰⁹ Mandiri Group, *Giro Valuta Asing*, <https://www.bankmandiri.co.id/web/guest/giro-valas>, diakses tanggal 15 Desember 2019 Pukul 10.19 WIB

C. Kasus Error Sistem

Pada hari Jumat tanggal 19 Juli 2019, Bank Mandiri mengalami *error system*, hal tersebut terjadi dikarenakan adanya kerusakan sistem teknologi informasi pada saat pemindahan data dari *core system* ke *backup system* yang rutin dilaksanakan pada akhir hari.¹¹⁰ *Error system* tersebut menyebabkan perubahan saldo pada 10 (sepuluh) persen nasabah Bank Mandiri yang tersebar luas di seluruh Indonesia.¹¹¹

Pada hari Sabtu tanggal 20 Juli 2019, banyak nasabah Bank Mandiri mengeluhkan gangguan sistem pembayaran melalui laman media sosial twitter. Secara umum, banyak nasabah Bank Mandiri yang mengeluhkan berubahnya saldo pada rekening mereka. Terdapat nasabah yang mengaku saldo di rekeningnya bertambah secara drastis dan nasabah yang tiba-tiba mendapati saldonya menjadi angka nol, serta tidak dapat melakukan penarikan.¹¹² Seperti yang dilansir oleh akun @andiifal mengatakan, “@bankmandiri @mandicare bisa jelaskan kenapa saldo saya bisa Rp 0, ini sangat merugikan Cc @ojkindonesia”. Adapula warganet yang justru mendapati saldo rekeningnya

¹¹⁰ Aprillia Ika (ed), *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>, diakses pada tanggal 01 Oktober 2019, pukul 17.08 WIB

¹¹¹ Rr. Ariyani Yakti Widiyastuti (ed), *Sistem Bank Mandiri Sempat Error, Ahli IT Sayangkan Hal Ini*, <https://bisnis.tempo.co/read/1226755/sistem-bank-mandiri-sempat-error-ahli-it-sayangkan-hal-ini>, diakses pada tanggal 1 Oktober 2019, Pukul 17.10 WIB

¹¹² M. Agus Yozami, *Terkait Kasus Mandiri, OJK Minta Bank Prioritaskan Aspek Perlindungan Konsumen*, <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5d35687d1d283/terkait-kasus-mandiri--ojk-minta-bank-prioritaskan-aspek-perlindungan-konsumen/>, diakses Pada 01 Oktober 2019 Pukul 17.00 WIB

bertambah, seperti akun @thedufresne mengaku bahwa saldo rekening Bank Mandiri bertambah hingga Rp 65 juta.¹¹³

Pada pukul 09.00 WIB nasabah Bank Mandiri yang terkena dampak perubahan saldo mengadakan hal tersebut ke kantor cabang Bank Mandiri terdekat. Kemudian pada pukul 10.00 WIB, Bank Mandiri mengklarifikasi atas kejadian tersebut yang diwakilkan oleh Rohan Hafas selaku *Secretary Corporate* Bank Mandiri dan menjelaskan, “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.”¹¹⁴

Rohan pun menjelaskan bahwa proses pemeliharaan dan peningkatan kualitas sistem teknologi ini telah berdampak pada berubahnya nilai saldo sebagian nasabah. Untuk itu, Bank Mandiri sedang melakukan normalisasi saldo rekening yang terdampak pemeliharaan sistem teknologi informasi tersebut. “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.”¹¹⁵

Rohan pun memastikan tidak ada *human error* atau upaya kejahatan perbankan yang menyebabkan sistem peralihan data rutin mengalami

¹¹³ Erlangga Djumena (ed), *Kasus Mandiri Error Bikin Bank-bank Lain Waspada*, <https://money.kompas.com/read/2019/07/23/050900326/kasus-mandiri-error-bikin-bank-bank-lain-waspada?page=all>, diakses pada 01 Oktober 2019, Pukul 17.13 WIB

¹¹⁴ Aprilia Ika (ed), op.cit

¹¹⁵ 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

gangguan.¹¹⁶ Akan tetapi, Ruby selaku CEO *Digital Forensic* di PT Digital Forensic Indonesia (DFI) menyatakan bahwa adanya *human error* atau kesalahan manusia pada kejadian ini. Dengan mengatakan bahwa sebelum dilakukan di *production*, di-*core system*-nya, seharusnya Bank Mandiri mencoba dulu *environment* yang terbatas supaya jika ada eror tidak berdampak pada nasabah atau rekening. Semestinya antisipasi seperti itu, diujicobakan dahulu, bila aman maka akan berlanjut ke taraf *production*.¹¹⁷

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.¹¹⁸

Sebelumnya *Corporate Secretary Bank Mandiri*, Rohan Hafas, menyatakan bahwa layanan bank pelat merah itu telah kembali beroperasi 100% pada Sabtu sore, 20 Juli 2019. dengan pasca normalisasi saldo rekening nasabah, Bank Mandiri memastikan seluruh layanan kembali normal. Layanan tersebut meliputi Mandiri online, internet banking, SMS banking, ATM dan EDC. Rohan

¹¹⁶ 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 17.20 WIB

¹¹⁷ Sherly Puspita, *Pengamat: Error System Bank Mandiri Bisa Terjadi Lagi, Jika...*, <https://money.kompas.com/read/2019/07/22/162900426/pengamat-error-sistem-bank-mandiri-bisa-terjadi-lagi-jika>, diakses pada 01 Oktober 2019, Pukul 17.00 WIB

¹¹⁸ 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>, diakses pada tanggal 1 Oktober 2019, pukul 17.04 WIB

menjelaskan proses normalisasi berlangsung lama karena perlu adanya audit secara teknologi informasi untuk mengetahui penyebab dari errornya sistem perbankan Bank Mandiri.¹¹⁹

Juru Bicara OJK Sekar Putih Djarot, “OJK akan meminta bank tentunya untuk segera melaporkan permasalahan dan langkah-langkah yang mereka lakukan untuk tidak terulang lagi.” Tutur Sekar.¹²⁰ OJK pun menyoroiti penjaminan Bank Mandiri atas keamanan dana nasabah, dan menilai perbankan 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.¹²¹

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.¹²²

Bank Mandiri juga telah memblokir 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

¹¹⁹ *Ibid*

¹²⁰ 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

¹²¹ *Ibid*

¹²² M. Agus Yozami, *Terkait Kasus Mandiri, OJK Minta Bank Prioritaskan Aspek Perlindungan Konsumen*, <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5d35687d1d283/terkait-kasus-mandiri-ojk-minta-bank-prioritaskan-aspek-perlindungan-konsumen/>, diakses pada tanggal 01 Oktober 2019, Pukul 17.25 WIB

memindahkan ke rekening lain.¹²³ Dengan mengacu Pasal 6.2 *General Conditions for Accounting Opening* (GCAO) Bank Mandiri, alias syarat dan ketentuan pembukaan rekening Bank Mandiri, penarikan tunai maupun memindahkan saldo tambahan ke rekening lain sejatinya terhitung sebagai transaksi yang sah mengikat bank dan nasabah.¹²⁴

Atas kejadian tersebut, OJK menilai perbankan harus memiliki dan menerapkan standar operasional yang baik jika gangguan sistem terjadi, dengan memprioritaskan aspek perlindungan konsumen terkait dengan hak nasabah termasuk pemulihan layanannya. OJK pun meminta *review* fungsi IT yang dimiliki secara berkala dalam rangka menegakan tata kelola manajemen risiko operasional yang hati-hati dan berjalan dengan baik.¹²⁵

Kasus *error system* yang menimpa PT Bank Mandiri Tbk. Membuat bank-bank lain meningkatkan kewaspadaannya. Direktur PT Bank Central Asia Tbk., Santoso, mengaku akan memastikan sistem TI bank swasta terbesar di Indonesia itu. Santoso menegaskan bahwa pihak BCA memiliki sistem yang memadai dan andal.¹²⁶

¹²³ 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

¹²⁴ Erlangga Djumena (ed), *Ribuan Nasabah Alihkan Saldo Tambahan Saat Error Ini Yang Dilakukan Bank*, <https://money.kompas.com/read/2019/07/22/063800026/ribuan-nasabah-alihkan-saldo-tambahan-saat-error-ini-yang-dilakukan-bank?page=all>, diakses pada 01 Oktober 2019, Pukul 17.30 WIB

¹²⁵ M. Agus Yozami, op.cit., diakses pada tanggal 01 Oktober 2019, Pukul 17.25 WIB

¹²⁶ Erlangga Djumena (ed), *Kasus Mandiri Error Bikin Bank-bank Lain Waspada*, <https://money.kompas.com/read/2019/07/23/050900326/kasus-mandiri-error-bikin-bank-bank-lain-waspada?page=all>, diakses pada tanggal 01 Oktober 2019, Pukul 17.26 WIB

Kepala Departemen Pengawasan Bank OJK, Hizbullah mengatakan, pihaknya meminta kepada Bank Mandiri untuk memperkuat sistem IT-nya. Sehingga kejadian saldo berubah itu tidak kejadian lagi di masa mendatang. Hizbullah juga mengatakan bahwa pihaknya hingga saat ini akakn terus mengawasi sistem IT yang ada di Bank Mandiri agar tidak ada nasabah yang dirugikan. Oleh karena itu, pihaknya telah mengirim tim IT untuk memastikan sistem Bank Mandiri telah aman. Direktur Eksekutif Surveillance Keuangan BI Sempa AH Sitepu telah meminta Bank Mandiri untuk perbaiki sistem semaksimal mungkin, sehingga sistem IT perbankan tidak dapat ditembus oleh *hacker*.¹²⁷

Atas kejadian tersebut, PT Bank Mandiri Persero Tbk. Berpotensi mengalami kerugian Rp 10 miliar, dengan potensi kerugian berasal dari uang nasabah yang belum mengembalikan kelebihan saldonya. Menurut *Managing Director* Bisnis dan Jaringan Bank Mandiri, Hery Gunadi, dari 3.300 nasabah yang terkena perubahan saldo, 2.600 diantaranya merupakan nasabah yang mengalami kelebihan saldo di rekeningnya. Dari jumlah tersebut, 10% belum mengembalikan kelebihan saldonya, dengan perkiraan nominal mencapai Rp 10 miliar. Artinya, jika uang tersebut enggan dikembalikan, maka Bank Mandiri yang harus menanggung uang tersebut.¹²⁸

¹²⁷ Giri Hartomo, *Jadi Incaran Hacker, BI dan OJK Desak Bank Mandiri Perbaiki Sistem IT*, <https://economy.okezone.com/read/2019/07/29/320/2084950/jadi-incaran-hacker-bi-dan-ojk-desak-bank-mandiri-perbaiki-sistem-it?page=2>., diakses pada 02 Oktober 2019, Pukul 09.00 WIB

¹²⁸ Giri Hartomo, *Error, Nasabah Berpotensi 'Bawa Kabar' Dana Bank Mandiri Hingga Rp 10 Miliar*, <https://economy.okezone.com/read/2019/07/29/320/2085002/eror-nasabah-berpotensi-bawa-kabar-dana-bank-mandiri-hingga-rp10-miliar>., diakses pada 02 Oktober 2019, Pukul 09.01 WIB

Kejadian tersebut pun menyebabkan kerugian bagi nasabah Bank Mandiri, beberapa nasabah Bank Mandiri tergerus kepercayaannya. Kasus gangguan sistem pada Bank Mandiri merugikan nasabahnya yang berdampak pada terhambatnya proses transaksi perbankan. Seperti pada proses transaksi bisnis, maupun pada nasabah yang membutuhkan dana namun terkendala karena ATM terblokir sepihak tanpa adanya pemberitahuan kepada nasabah.¹²⁹

Sanksi yang diberikan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) terkait kasus *error system* pada Bank Mandiri, apabila dari hasil investigasi ditemukan ada kecurangan (fraud), maka akan diproses hukum pidana. Namun, jika sistem yang eror disebabkan oleh kesalahan dari SDM, maka OJK akan memberi sanksi berupa surat peringatan. Kepala Departemen Pengawasan Bank I OJK, Hizbullah menerangkan bahwa hasil pemeriksaan sejauh ini belum ditemukan masalah selain IT. Sehingga bisa diperbaiki dengan cepat, kemungkinan dalam kasus ini murni terjadi eror di sistemnya.¹³⁰

Sebagai industri yang bekerja berdasarkan kepercayaan masyarakat, Bank Mandiri belum sesuai dengan prinsip kepercayaan dan kehati-hatian karena masih terjadinya *error system* teknologi informasi pada saat perpindahan dari *core system* ke *back up system*.

¹²⁹ 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

¹³⁰ Anonim, *Sistem Error, Bank Mandiri Dibayangi 2 Sanksi*, <https://economy.okezone.com/read/2019/07/29/320/2085169/sistem-eror-bank-mandiri-dibayangi-2-sanksi>, diakses pada tanggal 02 Oktober 2019, Pukul 09.11 WIB