

**BAB IV**

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

**(Studi Kasus: Bank Mandiri)**

A. Pengaturan Pengelolaan Sistem Teknologi Informasi Dana Simpanan pada Bank Dihubungkan dengan Prinsip kepercayaan Nasabah

Dewasa ini, dunia industri perbankan telah menerapkan sistem teknologi berbasis teknologi informasi dalam menjalankan segala kegiatan usahanya. Sistem teknologi informasi menjadi pengaruh penting dalam kemajuan industri perbankan. Hal ini dimaksudkan dalam rangka semakin ketatnya persaingan antar usaha perbankan, maka dari itu sistem teknologi informasi perlu diterapkan dalam industri perbankan sebagai upaya kemajuan usaha suatu bank.

Sistem teknologi informasi memiliki peranan penting bagi konsumen, serta adanya pengaruh minat konsumen terhadap industri perbankan. Dengan adanya sistem teknologi informasi, industri perbankan mampu memberikan kepuasan kepada konsumen terhadap layanan transaksi perbankan yaitu transaksi menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien serta dapat dijangkau dimanapun dan kapanpun. Sistem teknologi informasi juga mampu memberikan manfaat dengan meningkatkan operasional kerja bank menjadi lebih optimal, yaitu sebagai sarana untuk mendukung inovasi layanan perbankan dalam mengembangkan produk perbankan serta memperluas jaringan nasabah. Dengan begitu, maka penerapan

sistem teknologi informasi dalam layanan perbankan mampu mendorong industri perbankan menjadi lebih maju.

Dalam penerapan sistem teknologi informasi pada industri perbankan, bank sebagai lembaga penghimpun, pengelola dan penyalur dana juga perlu menjunjung tinggi prinsip kepercayaan nasabah sebagai landasan dasar yang mendasari hubungan antara bank dengan nasabahnya. Prinsip kepercayaan (*fiduciary relation principle*) ini berarti konsumen (nasabah) mempercayai bank dalam memilih sistem teknologi dan mempercayai kehandalan dari suatu sistem teknologi tersebut dalam menjamin keamanan dan keberhasilan bank dalam menyimpan dana nasabahnya. Keamanan itu sendiri berarti sistem teknologi tersebut mampu untuk menjaga, melindungi, serta bebas dari bahaya yang dapat merugikan konsumen. Sedangkan keberhasilan berarti bank berhasil dalam menjaga informasi pribadi penyimpan dana dan dana simpanannya.

Disisi lain dengan berbagai manfaat serta kemudahan yang diberikan oleh sistem teknologi informasi pada industri usaha perbankan, hal tersebut juga meningkatkan risiko yang harus dihadapi oleh industri perbankan. Seperti risiko operasional pada sistem teknologi informasi dengan ketidakcukupan dan/atau tidak berfungsinya proses internal, kesalahan sumber daya manusia sebagai pengelola sistem teknologi informasi tersebut, adanya kegagalan sistem teknologi informasi, serta adanya kendala eksternal yang dipengaruhi oleh sistem teknologi informasi tersebut. Maka dari itu, bank dalam menjalankan segala kegiatan usahanya juga menerapkan prinsip kehati-hatian demi menjaga dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap industri perbankan.

Oleh karena itu, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai lembaga independen yang mengatur dan mengawasi industri perbankan, dengan itu mengeluarkan peraturan OJK No. 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Digital Perbankan oleh Bank Umum. Peraturan tersebut berisi aturan penyediaan layanan perbankan digital oleh bank umum, dengan memberi kepastian hukum bagi pelaku usaha perbankan dan bagi para konsumennya. Industri perbankan yang menerapkan sistem teknologi informasi sebagai sarana dalam menjalankan kegiatan usahanya perlu mematuhi dan mengindahkan peraturan tersebut, demi terciptanya penyelarasan antara bank dengan teknologi yang berkembang sangat pesat sebagai strategi bisnis agar tepat sasaran.

Sebagaimana yang dinyatakan dalam Pasal 1 angka (2) POJK No. 12/POJK.03/2018, yaitu “Teknologi informasi adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis, dan/atau menyebarkan informasi.”

Dijelaskan pula pada 1 ayat (4) POJK No. 12/POJK.03/2018, yaitu “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.”

Lebih lanjut mengenai pengaturan pengelolaan sistem teknologi informasi secara implisit diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan

Teknologi Informasi oleh Bank Umum. Mengacu pada Pasal 2 ayat (1) yang menyatakan bahwa, “Bank wajib menerapkan Manajemen Risiko secara efektif, baik untuk Bank secara individu maupun untuk Bank secara konsolidasi dengan Perusahaan Anak.” Maka, bank dalam menerapkan sistem teknologi informasi pada kegiatan usahanya wajib menerapkan manajemen risiko guna meminimalisir risiko-risiko yang kemungkinan terjadi dikemudian hari, dengan mencakup risiko operasional sistem teknologi yang diterapkan.

Mengacu pada Pasal 2 ayat (2) huruf C POJK No.18/POJK.03/2016, mengatakan bahwa kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko, serta sistem informasi manajemen risiko mengacu secara implisit pada Pasal 10 POJK No.18/POJK.03/2016 yang mana terdapat faktor-faktor risiko yang bersifat material, dengan wajib didukung oleh:

- a. Sistem informasi manajemen yang tepat waktu, dan
- b. Laporan yang akurat dan informatif mengenai kondisi keuangan, kinerja aktivitas fungsional, dan eksposur risiko bank.

Kemudian laporan dan informasi yang dihasilkan dari sistem informasi manajemen risiko tersebut wajib disampaikan secara rutin kepada Direksi selaku penanggung jawab penerapan sistem teknologi informasi pada kegiatan usaha perbankan.

Peraturan yang telah dijelaskan di atas kemudian dihubungkan dengan prinsip kepercayaan yang termaktub dalam Pasal 29 ayat (4) UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, yang menyatakan “Untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian

sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.” Dengan begitu, maka bank dengan nasabah melakukan kesepakatan dengan berlandaskan prinsip kepercayaan (*fiduciary relation principle*). Berdasarkan prinsip kepercayaan ini, nasabah menyepakati menyimpan uang mereka di bank dengan aman dan nyaman secara transparansi dan akuntabilitas.

Dengan uraian yang telah dipaparkan, maka prinsip kepercayaan adalah prinsip terpenting yang melandasi hubungan antara bank dengan nasabahnya. Sebagai permulaan nasabah yang ingin menyimpan dananya di bank, maka bank wajib memberikan informasi secara rinci, jelas, dan lengkap mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian, terutama kemungkinan risiko dalam penggunaan sistem teknologi informasi dana simpanan pada perbankan. Dengan adanya kesepakatan antara bank dengan nasabah, maka bank juga menerapkan prinsip kehati-hatian dalam mengelola dana himpunan.

Dalam kenyataannya, pada hari Jumat tanggal 19 Juli 2019 terjadi kasus *error system* pada Bank Mandiri, kejadian tersebut mengakibatkan perubahan saldo pada 10% nasabahnya yang tersebar luas di Indonesia. Kemudian pada pagi hari di hari Sabtu tanggal 20 Juli 2019, Bank Mandiri menggelar konferensi pers yang diwakili oleh Rohan Hafas selaku sekretaris perusahaan Bank Mandiri. Diinformasikan dan ditegaskan oleh Rohan Hafas bahwa kejadian tersebut terjadi karena adanya *error system* pada saat perpindahan data dari *core system* ke *backup system* yang rutin dilaksanakan di akhir hari. Rohan pun memastikan bahwa kejadian ini tidak ada *human error* atau upaya kejahatan perbankan (tipibank).

Dengan dilakukannya konferensi pers, Rohan berharap agar nasabahnya tetap tenang dan tidak terprovokasi oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Rohan pun meyakinkan bahwa akan secepatnya menormalisasi saldo nasabahnya dan memastikan rekening nasabahnya tetap aman serta tidak hilang. Kemudian pada sore harinya, Bank Mandiri telah melunasi janjinya yaitu menormalisasikan saldo nasabahnya yang terkena dampak dari *error system* yang terjadi, juga telah menormalisasikan sistem teknologi informasi pada digital perbankan.

Akan tetapi, atas kejadian *error system* pada Bank Mandiri tersebut berpotensi mengakibatkan nasabah menjadi tergerus kepercayaannya untuk menabung di bank, terutama di Bank Mandiri. Serta berdampak mengurangi kepercayaan masyarakat yang ingin menginvestasikan dananya kepada Bank Mandiri. Hal tersebut dikarenakan sistem teknologi informasi yang digunakan oleh Bank Mandiri dirasa belum mampu menjaga keamanan dana simpanan nasabahnya, serta atas kejadian tersebut masyarakat menjadi resah bahwa kasus serupa bisa kembali terulang.

Maka dapat dikatakan bahwa pengaturan pengelolaan sistem teknologi informasi dana simpanan diatur dalam POJK No.38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum, dengan merujuk pada POJK No.18/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko oleh Bank Umum yang secara implisit ditegaskan dalam Pasal 2 dengan menyatakan bahwa bank wajib menerapkan manajemen risiko secara efektif yang mencakup kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan,

dan pengendalian risiko, serta sistem teknologi informasi manajemen risiko, dan sistem pengendalian *intern* yang menyeluruh. Adanya Komite Pengarah yang terdapat dalam Pasal 7 huruf e yaitu kesesuaian antara Teknologi Informasi dengan kebutuhan sistem informasi manajemen serta kebutuhan kegiatan usaha Bank, serta dalam huruf f yaitu efektivitas langkah-langkah dalam meminimalkan risiko atas investasi Bank pada sektor Teknologi Informasi agar investasi Bank pada sektor Teknologi Informasi memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan bisnis perbankan.

Uraian di atas dihubungkan dengan Prinsip Kepercayaan yang diatur dalam Pasal 29 ayat (4) Undang-Undang NO. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, yaitu Bank wajib menyediakan informasi mengenai timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank, yang dihubungkan dengan Pasal 22 POJK No. 18/POJK.03/2016 menyatakan Bank wajib menerapkan transparansi informasi produk atau aktivitas Bank kepada nasabah yang mengacu pada Pasal 20 yaitu Bank wajib memiliki kebijakan dan prosedur secara tertulis untuk mengelola risiko yang melekat pada produk atau aktivitas baru bank.

Maka dengan itu bank sebagai lembaga yang berlandaskan kepercayaan masyarakat dalam menjalankan segala kegiatan usahanya dapat mengoptimalkan kinerja dalam menerapkan sistem teknologi informasi dengan menjaga baik kesehatan bank nya melalui peraturan-peraturan mengenai manajemen risiko secara khusus dalam peraturan penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh bank umum.

## B. Tanggung Jawab Bank Dalam Mengelola Sistem Teknologi Informasi Yang Merugikan Nasabah Penyimpan Dana

Industri perbankan dalam menjalankan segala kegiatan usahanya tentu menerapkan prinsip transparansi dan akuntabilitas. Transparansi itu sendiri berarti bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya, serta menyimpan juga mengelola dana nasabahnya dilakukan dengan terbuka (keterbukaan informasi), sehingga nasabah dapat percaya bahwa dana yang disimpan kepada bank dapat terjamin dengan aman. Sedangkan akuntabilitas berarti apabila terjadi kemungkinan risiko-risiko yang harus dihadapi oleh bank, maka bank dapat bertanggung jawab dan dapat dimintai pertanggungjawabannya.

Dalam sistem akuntabilitas terdapat adanya manajemen risiko. Penerapan manajemen risiko dapat menjadi kepastian hukum bagi pelaku usaha perbankan dengan konsumen perbankan. Dengan adanya penerapan manajemen risiko yang baik, terutama dalam mengelola sistem teknologi informasi dalam memberikan layanan kepada nasabah penyimpan dana, maka hal tersebut dapat menjadikan industri perbankan menjadi lembaga yang akuntabel.

Dalam kasus *error system* yang terjadi pada Bank Mandiri pada bulan Juli 2019 lalu, bank Mandiri telah melakukan penanggungjawaban pada 10% nasabah yang terkena dampak dari *error system* tersebut. Tidak sampai 24 jam Bank Mandiri berhasil menormalisasikan kembali saldo sebagian nasabahnya, serta telah menormalisasikan akses dan transaksi perbankan digital pada Bank Mandiri.

Dengan begitu, maka Bank Mandiri telah memenuhi prinsip tanggung jawab yang diatur oleh Pasal 1365 KUHPdt, yang mana dimaksud Prinsip Tanggung

Jawab berdasarkan Kesalahan (*Liability based on Fault*). Prinsip ini menyatakan bahwa, “Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seseorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.”

Pada pasal 1365 KUHPdt mengharuskan adanya 4 (empat) unsur pokok untuk dapat dimintai pertanggungjawaban hukum, yaitu:

1. Adanya perbuatan, yaitu terjadinya *error system* pada sistem teknologi informasi Bank Mandiri, hal ini dinyatakan oleh Rohan Hafas bahwa kejadian murni dikarenakan eror sistem dan tidak ada tindak pidana perbankan (tipibank);
2. Adanya unsur kesalahan, yaitu kurangnya kehati-hatian pihak Bank Mandiri dalam mengelola sistem teknologi informasi;
3. Kerugian, yaitu adanya pihak yang dirugikan yang disebut sebagai nasabah Bank Mandiri sebanyak 10% yang tersebar luas di Indonesia. Kerugian yang dimaksud yaitu adanya perubahan saldo pada rekening nasabahnya, serta kerugian yang berdampak bagi seluruh konsumen Bank Mandiri dengan tidak dapat dilakukannya akses dan transaksi perbankan digital pada bank Mandiri;
4. Hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian

Dengan adanya kesalahan yaitu kurang hati-hatinya pihak Bank Mandiri dalam mengelola sistem teknologi informasi, maka menimbulkan kerugian yaitu adanya perubahan saldo pada 10% nasabahnya, juga terhadap seluruh

konsumen Bank Mandiri menjadi terhambat dalam melakukan transaksi perbankan.

Sesuai dengan Pasal 1365 KUHPdt, Bank Mandiri telah memenuhi unsur pasal tersebut dan telah bertanggung jawab dengan cepat tanggap menormalisasikan kembali saldo nasabahnya, juga telah menormalisasi layanan transaksi perbankan digital.

Ada pula Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of Liability*). Dalam prinsip ini, beban pembuktian bahwa adanya tidaknya kesalahan harus dibuktikan oleh pihak pelaku usaha. Dengan ini pihak pelaku usaha yaitu Bank Mandiri telah membuktikan bahwa kesalahan ada pada pihaknya, yaitu dengan menyatakan bahwa kesalahan berasal dari *error system* yang dikelola oleh pihak Bank Mandiri. Dalam hal ini, Bank Mandiri juga mampu bertanggung jawab atas kejadian *error system* tersebut. Bank Mandiri menormalisasikan kembali saldo nasabahnya yang terkena dampak atas *error system*, serta telah menormalisasikan transaksi perbankan digital.

Terdapat pula Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*). Pada prinsip ini, pihak pelaku usaha dituntut untuk selalu bertanggung jawab atas produk atau jasa yang dikeluarkan kepada konsumen. Prinsip ini menyatakan bahwa apabila ada kerugian tanpa adanya pembuktian, maka pihak pelaku usaha harus langsung bertanggung jawab.

Dalam kasus *error system* pada Bank Mandiri, pihak pelaku usaha yaitu Bank Mandiri yang telah diwakili oleh Rohan Hasaf selaku Sekretaris Perusahaan Bank Mandiri telah sigap dan cepat melakukan konferensi pers terbuka dengan

menyatakan permohonan maaf atas terjadinya *error system* dan mengatakan akan segera menormalisasikan kembali. Kemudian tidak sampai 24 jam, Bank Mandiri mampu melunasi janjinya dengan menormalisasi kembali saldo nasabahnya dan transaksi perbankan digital. Dengan begitu, maka pihak Bank Mandiri telah memenuhi Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*).

Akan tetapi, sebagian konsumen lainnya juga merasa dirugikan atas kejadian *error system* yang terjadi pada Bank Mandiri tersebut. Dikarenakan Bank Mandiri menutup transaksi perbankan digital sementara guna menormalisasikan sistem teknologi informasinya. Dengan kejadian tersebut, nasabah penyimpan dana menjadi terhambat dalam melakukan akses dan transaksi keuangan khususnya transaksi perbankan. Seperti, konsumen yang membutuhkan dana simpanannya untuk keadaan darurat. Untuk itu, Bank Mandiri meminta nasabah yang ingin melakukan transaksi perbankan dengan tarik tunai agar dapat datang langsung ke cabang Bank Mandiri terdekat.

Industri perbankan dalam menjaga kesehatan bank dalam penerapan sistem teknologi informasi dalam kegiatan usahanya, sebagai langkah preventif, bank wajib bertanggung jawab dengan memastikan kelangsungan dan kestabilan operasional teknologi informasi dengan turut menyediakan jaringan komunikasi yang memenuhi prinsip kerahasiaan (*confidentiality*), integritas (*integrity*), dan ketersediaan (*availability*). Serta wajib melaksanakan sistem pengendalian internal secara efektif terhadap seluruh aspek penggunaan teknologi informasi, antara lain: pengawasan oleh manajemen serta adanya pengendalian, identifikasi dan penilaian risiko, kegiatan pengendalian dan pemisahan fungsi, sistem

informasi, sistem akuntansi dan sistem komunikasi, kegiatan pemantauan oleh satuan kerja operasional oleh internal maupun eksternal.

Bank Mandiri dalam melakukan kegiatan usahanya yang telah kurang berhati-hati dalam mengelola sistem teknologi informasi, maka sesuai dengan peraturan yang berlaku dapat dikenakan sanksi yang tercantum dalam Pasal 36 POJK No.38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum terdapat sanksi administratif berupa:

- a. Teguran tertulis;
- b. penurunan tingkat kesehatan berupa penurunan peringkat faktor tata kelola dalam penilaian tingkat kesehatan Bank
- c. larangan untuk menerbitkan produk atau melaksanakan aktivitas baru
- d. Pembekuan kegiatan usaha tertentu, dan/atau;
- e. pencantuman anggota Direksi, Dewan Komisaris, dan pejabat eksekutif dalam daftar tidak lulus melalui mekanisme penilaian kemampuan dan kepatutan.

Perihal kompensasi bagi nasabah yang terkena dampak kerugian atas perubahan saldo oleh Bank Mandiri tidak sepadan dengan pemberian voucher e-money senilai Rp 100.000,- atas kejadian eror sistem yang mengganggu proses transaksi berakibat gagalnya transaksi yang mendesak menjadi beban bagi sebagian nasabahnya. Kerugian atas kejadian tersebut sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat hak

berbentuk materi. Akan tetapi, UUPK No. 8 belum mengatur secara spesifik mengenai kerugian terkait kesalahan sistem transaksi perbankan.

