

BAB II
TINJAUAN UMUM TENTANG MANAJEMEN RISIKO
LAYANAN PERBANKAN ELEKTRONIK, PRINSIP
PERTANGGUNGJAWABAN BANK, DAN SIM SWAP

A. Tinjauan Umum tentang Perbankan

1. Pengertian Bank

a. Bank Menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

Perbankan menurut Pasal 1 angka 1 UU Perbankan adalah: “segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya”.

Menurut O.P simorangkir: “bank merupakan salah satu badan usaha lembaga keuangan yang bertujuan memberikan kredit dan jasa-jasa”.³⁷ Sedangkan bank menurut Pasal 1 angka 2 UU Perbankan adalah: “badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

³⁷ O.P Simorangkir, *loc.cit.*

b. Bank Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Menurut Pasal 1 angka 3 UUPK bank merupakan pelaku usaha yaitu: “setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

2. Macam-macam Bank

Menurut UU Perbankan, bank dibedakan menjadi bank umum dan bank perkreditan rakyat. Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, sedangkan bank perkreditan rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.³⁸

³⁸ UU Perbankan, Pasal 5.

3. Kewajiban Bank sebagai Pelaku Usaha

a. Kewajiban Bank Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Bank sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban yang diatur dalam Pasal 7 huruf a UUPK yaitu: “beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya”. Dalam huruf b disebutkan bahwa pelaku usaha wajib: “memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”. Dan dalam huruf f disebutkan bahwa pelaku usaha wajib: “memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”.

b. Kewajiban Bank Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Kewajiban bank terhadap nasabah juga diatur pasal 25 POJK PKJK yaitu: “pelaku usaha jasa keuangan wajib menjaga keamanan simpanan, dana, atau aset konsumen yang berada dalam tanggung jawab pelaku usaha jasa keuangan”.

4. Fungsi Bank

Bank memiliki tiga fungsi, yaitu sebagai *agent of trust*, *agent of development*, dan *agent of services* yang penjelasannya adalah sebagai berikut.³⁹

³⁹ Budi Agus Riswandi, *op.cit*, Hlm. 7-8.

- a. **Agent of trust** artinya masyarakat menitipkan dananya di bank dilandasi oleh kepercayaan, Masyarakat percaya bahwa uangnya tidak akan disalahgunakan oleh bank, uangnya akan dikelola dengan baik, bank tidak akan bangkrut, dan juga percaya bahwa pada saat yang telah dijanjikan, masyarakat dapat menarik lagi simpanan dananya di bank.
- b. **Agent of development** artinya kegiatan yang dilakukan bank memungkinkan masyarakat melakukan pembangunan untuk pertumbuhan ekonomi seperti investasi, distribusi, dan jasa konsumsi barang, mengingat semua kegiatan tersebut selalu berkaitan dengan penggunaan uang.
- c. **Agent of services** artinya di samping menghimpun dan menyalurkan dana, bank juga memberikan penawaran jasa-jasa perbankan lain yang berkaitan dengan kegiatan perekonomian masyarakat secara umum. Jasa bank sangat penting dalam pembangunan ekonomi suatu negara yaitu sebagai penyedia mekanisme dan alat pembayaran yang efisien bagi nasabah.⁴⁰

Bank sebagai *agent of services* didukung oleh Pasal 6 huruf n UU Perbankan yang berbunyi: “usaha bank umum meliputi melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku”. Salah satu jasa yang ditawarkan bank sebagai *agent of services* adalah layanan perbankan elektronik.

⁴⁰ Rani Apriani dan Hartanto, *Hukum Perbankan dan Surat Berharga*, Deepublish, Jakarta, 2019, Hlm. 2.

5. Layanan Perbankan Elektronik

Bank saat ini banyak menggunakan layanan perbankan elektronik yang didukung penuh oleh perkembangan teknologi informasi, menurut Pasal 1 angka 2 POJK MRTI teknologi informasi diartikan sebagai: “suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis, dan/atau menyebarkan informasi”

Layanan perbankan elektronik menurut Otoritas Jasa Keuangan merupakan: “layanan bagi nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik”.⁴¹

Beberapa contoh layanan perbankan elektronik adalah a)*Automated Teller Machine* (ATM) b)*Cash Deposit Machine* (CDM) c)*Phone Banking* d)*Short Message Services* (SMS) e)*Point of Sales* (POS) f)*Electronic Data Capture* (EDC) untuk penggunaan alat pembayaran dengan menggunakan kartu (APMK) diantaranya berupa kartu debit dan kartu kredit.⁴²

Selain itu layanan perbankan elektronik dapat berupa *internet banking* yang merupakan suatu bentuk pemanfaatan media internet oleh bank untuk mempromosikan dan sekaligus melakukan transaksi secara online, baik dari produk yang sifatnya konvensional maupun yang baru;⁴³

Juga dapat berupa *mobile banking* yaitu layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*.

⁴¹ SEOJK MRTI, Hlm. 86.

⁴² *Ibid.*

⁴³ Budi Agus Riswandi, *op.cit*, Hlm. 21.

Layanan *mobile banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia pada *sim card* atau melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah di ponsel.⁴⁴

6. Prinsip Penyelenggaraan Layanan Perbankan Elektronik

Setiap penyelenggara sistem elektronik⁴⁵ harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya.⁴⁶

Begitu pula dengan bank, dalam menyelenggarakan layanan perbankan elektronik sebagaimana diatur Pasal 29 POJK MRTI: “wajib menerapkan prinsip pengendalian pengamanan data nasabah dan transaksi layanan perbankan elektronik pada setiap sistem elektronik yang digunakan oleh bank”.

Prinsip pengendalian pengamanan data nasabah dan transaksi layanan perbankan elektronik menurut Otoritas Jasa Keuangan diantaranya:⁴⁷

1. **Prinsip kerahasiaan (*confidentiality*)** yaitu bank memastikan bahwa metode dan prosedur yang digunakan dapat melindungi kerahasiaan data nasabah.
2. **Prinsip integritas (*integrity*)** yaitu bank memastikan bahwa metode dan prosedur yang digunakan mampu menjamin data yang digunakan akurat,

⁴⁴ Otoritas Jasa Keuangan, *op.cit*, Hlm. 13-14.

⁴⁵ Sistem elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik. Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU ITE), Pasal 1 angka 5.

⁴⁶ UU ITE, Pasal 15 ayat (1).

⁴⁷ SEOJK MRTI, hlm. 87-88.

andal, konsisten, dan terbukti kebenarannya sehingga terhindar dari kesalahan, kecurangan, manipulasi, penyalahgunaan, dan perusakan data.

3. **Prinsip ketersediaan (*availability*)** yaitu bank memastikan ketersediaan layanan dan sistem elektronik yang digunakan untuk menghasilkan data nasabah secara berkesinambungan.
4. **Prinsip keaslian (*authentication*)** yaitu bank harus dapat menguji keaslian identitas nasabah untuk memastikan informasi yang disampaikan dan/atau transaksi keuangan dilakukan oleh nasabah yang berhak.
5. **Prinsip tidak dapat diingkari (*non repudiation*)** yaitu bank harus menyusun, menetapkan, dan melaksanakan prosedur yang dapat memastikan bahwa transaksi yang telah dilakukan nasabah tidak dapat diingkari dan dapat dipertanggungjawabkan.
6. **Prinsip pengendalian otorisasi dalam sistem, Pangkalan Data (*Database*), dan aplikasi (*authorization of control*)** yaitu bank memastikan antara lain:
 - a. Adanya pengendalian terhadap hak akses dan otorisasi yang tepat terhadap sistem, pangkalan data (*database*) dan aplikasi yang digunakan dalam penyelenggaraan teknologi informasi; dan
 - b. Seluruh informasi dan data penyelenggaraan teknologi informasi yang bersifat rahasia hanya dapat diakses oleh pihak yang telah memiliki otorisasi serta harus dipelihara secara aman dan dilindungi dari kemungkinan diketahui atau dimodifikasi oleh pihak yang tidak berwenang.

7. **Prinsip pemisahan tugas dan tanggung jawab (*segregation of duties*)**

yaitu bank memastikan terdapat pemisahan tugas dan tanggung jawab terkait sistem, Pangkalan Data (Database) dan aplikasi yang digunakan dalam penyelenggaraan TI untuk terlaksananya fungsi check and balance, misalnya terdapat pemisahan tugas antara pihak yang menginisiasi atau meng-input data dengan pihak yang bertanggung jawab untuk memverifikasi dan/atau mengotorisasi kebenaran data tersebut.

8. **Prinsip pemeliharaan jejak audit (*maintenance of audit trails*)** yaitu bank

memastikan ketersediaan dan pemeliharaan log transaksi sesuai dengan kebijakan retensi data dan ketentuan peraturan perundang-undangan, agar terdapat jejak audit yang jelas untuk membantu pembuktian, penyelesaian perselisihan, dan pendeteksian usaha penyusupan pada sistem elektronik.

7. Pengertian Nasabah Bank

a. Nasabah Bank Menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

Berdasarkan Pasal 1 angka 16 UU Perbankan yang dimaksud dengan nasabah adalah: “pihak yang menggunakan jasa bank”. Nasabah bank dapat dibagi menjadi:⁴⁸

⁴⁸ Trisadini P. Usanti dan Abd. Shomad, *op.cit*, Hlm. 23.

- 1) **Nasabah debitur** adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang disamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah bersangkutan.
- 2) **Nasabah penyimpan** adalah nasabah yang menempatkan dana di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

b. Nasabah Bank Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Menurut Pasal 1 angka 2 UUPK nasabah bank merupakan konsumen yaitu: “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.⁴⁹

8. Hak Nasabah sebagai Konsumen Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Hak nasabah sebagai konsumen menurut Pasal 4 huruf a UUPK adalah: “hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”. Dalam huruf d disebutkan bahwa hak konsumen adalah: “hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan”. Dalam huruf e disebutkan bahwa hak konsumen adalah: “hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa

⁴⁹ UUPK, Pasal 1 angka 2.

perlindungan konsumen secara patut”. Dalam huruf f disebutkan bahwa hak konsumen adalah: “hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen”.

9. Hubungan Hukum antara Bank dan Nasabah

Prinsip yang melandasi hubungan hukum antara bank dan nasabah menurut Nindyo Pramono⁵⁰ dilandasi oleh beberapa prinsip, antara lain:

- a. **Prinsip Kepercayaan (Fiduciary Duty)** yaitu nasabah mempercayakan dananya untuk disimpan di bank, jika suatu waktu dana tersebut diminta kembali oleh nasabah, bank mampu menyediakan atau mengembalikannya. Oleh karena itu, sifat hubungan hukum bank dan nasabah tepat dikatakan sebagai hubungan kepercayaan (*fiduciary relation*). Hubungan kepercayaan antara bank dan nasabah tersebut mengharuskan tiap bank menjaga kesehatannya dan memelihara kepercayaan masyarakat kepadanya.⁵¹
- b. **Prinsip Kerahasiaan (Confidential Principle)** merupakan prinsip yang sangat penting karena merupakan jiwa dari industri perbankan. jika identitas, simpanan maupun rekening nasabah mudah diterobos oleh pihak yang tidak berkepentingan maka nasabah tersebut akan merasa tidak aman lagi menyimpan dananya di bank bersangkutan dan memindahkan penyimpanan dananya ke tempat lain yang menjanjikan keamanan dan kerahasiaan.⁵²

⁵⁰ Trisadini P. Usanti dan Abd. Shomad, *loc.cit.*

⁵¹ *Ibid*, Hlm. 27.

⁵² *Ibid*, Hlm. 27-28.

B. Tinjauan Umum tentang Manajemen Risiko Bank

1. Pengertian Risiko pada Bank Menurut POJK MR

Setiap usaha termasuk kegiatan-kegiatan yang dilakukan termasuk dalam pemanfaatan teknologi informasi misalnya layanan perbankan elektronik atau kegiatan bank lainnya menimbulkan suatu risiko. Menurut Pasal 1 angka 2 POJK MR Risiko merupakan potensi kerugian akibat terjadinya suatu peristiwa tertentu. Hubbard mendefinisikan risiko sebagai “probabilitas kerugian, bencana, atau peristiwa yang tidak diharapkan”.⁵³

2. Macam-Macam Risiko pada Bank

Secara umum terdapat 8 (delapan) jenis risiko terkait layanan perbankan elektronik, di antaranya adalah risiko operasional, risiko kredit, risiko hukum dan kepatuhan, risiko strategis, risiko reputasi, risiko pasar, dan risiko likuiditas.⁵⁴

Kedelapan risiko tersebut dapat dibagi atas dua kelompok, yaitu risiko finansial dan risiko non-finansial. Akan tetapi penulis hanya akan membahas empat jenis risiko yaitu risiko operasional, risiko reputasi, risiko hukum, dan risiko kepatuhan yang penulis kira terkait dengan topik penelitian ini. Risiko finansial adalah jenis risiko yang terkait dengan kerugian langsung berupa hilangnya sejumlah uang akibat risiko yang terjadi.⁵⁵

⁵³ Bambang Rianto Rustam, *op.cit*, hlm. 5.

⁵⁴ SEOJK MRTI, Hlm. 89.

⁵⁵ Frianto Pandia, *Manajemen Risiko dan Kesehatan Bank*, Rineka Cipta, Jakarta, 2012, Hlm. 156.

Beberapa macam risiko finansial yang dapat timbul kepada bank dalam menjalankan aktivitasnya diantaranya adalah:

- a. **Risiko operasional** adalah risiko akibat ketidakcukupan dan/atau tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan/atau adanya kejadian-kejadian eksternal yang mempengaruhi operasional bank.⁵⁶ Dalam layanan perbankan elektronik risiko operasional adalah risiko yang timbul atau berasal dari fraud, kesalahan dalam proses, gangguan sistem atau kegiatan tidak terduga yang menyebabkan ketidakmampuan bank untuk menyediakan produk atau layanan serta menimbulkan kerugian bagi bank maupun nasabah. Risiko operasional juga dapat mencakup risiko terkait transaksi yang merupakan risiko yang dapat timbul dari kurang memadainya pelaksanaan prinsip pengendalian pengamanan.⁵⁷

Risiko non-finansial terkait pada kerugian yang tidak dapat dikalkulasikan secara jelas jumlah uang yang hilang.⁵⁸ Dampak finansial dari risiko non-finansial tidak langsung dapat dirasakan dan tidak langsung dapat membuat bank menjadi rugi, namun pada gilirannya risiko non-finansial berpotensi untuk menimbulkan kerugian secara finansial.⁵⁹

⁵⁶ POJK MR, Pasal 1 angka 7.

⁵⁷ SEOJK MRTI, Hlm. 89.

⁵⁸ Frianto Pandia, *Manajemen Risiko dan Kesehatan Bank*, Rineka Cipta, Jakarta, 2012, Hlm. 156.

⁵⁹ Etty Mulyati, "Penerapan Manajemen Risiko sebagai Prinsip Kehati-hatian dalam Pemberian Kredit Perbankan", *Supremasi Jurnal Hukum*, Vol. 1, No.1, 2018, Bandung, Hlm. 42.

Beberapa macam risiko non-finansial yang dapat terjadi kepada bank diantaranya adalah:

- a. **Risiko reputasi** adalah risiko akibat menurunnya tingkat kepercayaan pemangku kepentingan (*stakeholder*) yang bersumber dari persepsi negatif terhadap bank.⁶⁰ Dalam layanan perbankan elektronik risiko reputasi adalah risiko yang timbul dari kemungkinan menurunnya atau hilangnya kepercayaan nasabah karena *service level delivery* kepada nasabah tidak terjaga seperti keterlambatan atau tidak tersedianya layanan perbankan elektronik, kelambatan respon atas komplain nasabah, ketidakamanan sistem, dan adanya gangguan pada sistem.⁶¹
- b. **Risiko hukum** adalah risiko akibat tuntutan hukum dan/atau kelemahan aspek yuridis.⁶² Lebih jelasnya, risiko hukum timbul karena kelemahan aspek yuridis yang disebabkan oleh lemahnya perikatan yang disebabkan oleh lemahnya perikatan yang dilakukan oleh perusahaan, ketiadaan peraturan perundang-undangan yang menyebabkan suatu transaksi yang telah dilakukan perusahaan menjadi tidak sesuai dengan ketentuan yang ada, dan proses litigasi baik yang timbul dari gugatan pihak ketiga terhadap perusahaan maupun perusahaan terhadap pihak ketiga.⁶³
- c. **Risiko kepatuhan** adalah risiko akibat bank tidak mematuhi dan/atau tidak melaksanakan peraturan perundang-undangan dan ketentuan.⁶⁴ Dalam

⁶⁰ POJK MR, Pasal 1 angka 10.

⁶¹ SEOJK MRTI, Hlm. 90.

⁶² POJK MR, Pasal 1 angka 9.

⁶³ Bambang Rianto Rustam, *op.cit*, Hlm. 86.

⁶⁴ POJK MR, Pasal 1 angka 8.

layanan perbankan elektronik risiko hukum dan kepatuhan adalah risiko yang mungkin timbul dari.⁶⁵

- 1) Ketidakpatuhan terhadap hukum dan/atau peraturan dari otoritas pengawas;
- 2) Perbedaan dengan hukum di negara lain dalam hal *cross border transaction*;
- 3) Ketidakpatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai kerahasiaan data nasabah dan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai transparansi informasi produk; dan
- 4) Keterbatasan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai dasar hukum transaksi layanan perbankan elektronik.

Layanan perbankan elektronik dapat menimbulkan juga risiko spesifik yang hanya timbul secara khusus kepada layanan tersebut, di antaranya adalah.⁶⁶

- a. **Risiko operasional** yang mungkin timbul dari transaksi layanan perbankan elektronik diantaranya adalah kecurangan, penyadapan, kesalahan, kerusakan, atau tidak berfungsinya sistem;
- b. **Risiko dalam penyelenggaraan internet banking** meliputi:
 - 1) nasabah memperoleh informasi yang salah satu tidak akurat melalui internet;

⁶⁵ SEOJK MRTI, Hlm. 89.

⁶⁶ SEOJK MRTI, hlm. 89-91.

- 2) pencurian data finansial dari pangkalan data (*Database*) bank melalui *informational and communicative internet banking* yang tidak terisolasi;
 - 3) terdapat ancaman atau serangan misalnya *defacing*, *cybersquatting*, *denial of service*, pemutusan jaringan (*network interception*), *man-in-the middle attack*, dan virus;
 - 4) terjadi pencurian identitas (*identity theft*) misalnya *phising*, *key logger*, *spoofing*, dan *cybersquatting*; dan
 - 5) terjadi transaksi yang dilakukan oleh pihak yang tidak berwenang (*unauthorized transaction*) atau terjadi *fraud*;
- c. **Ancaman keamanan pada produk yang menggunakan teknologi *wireless*** misalnya *mobile banking* antara lain penyadapan komunikasi akibat belum semua transaksi melalui *mobile banking* dienkripsi, *denial of service attack*, virus, *worm*, *Trojan*, dan penggandaan *sim card*.

3. Pengertian Manajemen Risiko

Untuk menghadapi risiko layanan perbankan elektronik, bank perlu menerapkan manajemen risiko. Menurut Pasal 1 angka 3 POJK MR manajemen risiko adalah: “serangkaian metodologi dan prosedur yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko yang timbul dari seluruh kegiatan usaha bank”.⁶⁷

⁶⁷ POJK MR, Pasal 1 angka 3.

Lingkungan internal dan eksternal perbankan yang berkembang pesat disertai dengan risiko kegiatan usaha yang semakin kompleks menuntut bank menerapkan manajemen risiko secara disiplin dan konsisten.⁶⁸ Melalui penerapan manajemen risiko tersebut bank diharapkan dapat mengukur dan mengendalikan risiko yang dihadapi dalam melakukan kegiatan usahanya dengan lebih baik.⁶⁹

Penerapan manajemen risiko khususnya dalam penggunaan teknologi informasi diwajibkan berdasarkan Pasal 2 ayat (1) POJK MRTI yang mengatur bahwa “bank wajib menerapkan manajemen risiko secara efektif dalam penggunaan teknologi informasi”. Dalam hal ini penggunaan teknologi informasi salah satunya adalah penggunaan layanan perbankan elektronik.

4. Manfaat Manajemen Risiko

Menurut Ferry N. Idroes manajemen risiko memiliki manfaat antara lain untuk:⁷⁰

- a. Mendukung pencapaian tujuan.
- b. Memungkinkan untuk melakukan aktivitas yang memberikan peluang yang jauh lebih tinggi dengan mengambil risiko yang lebih tinggi diambil dengan dukungan sikap dan solusi yang sesuai terhadap risiko.
- c. Mengurangi kemungkinan kesalahan fatal.

⁶⁸ Ikatan Bankir Indonesia, *Manajemen Risiko 1: Mengidentifikasi Risiko Pasar, Operasional, dan Kredit Bank*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2015, Hlm. 26.

⁶⁹ Etty Mulyati, *loc.cit.*

⁷⁰ Ferry N. Idroes, *Manajemen Risiko Perbankan: Pemahaman Pendekatan 8 Pilar Kesepakatan Basel II Terkait Aplikasi Regulasi dan Pelaksanaannya di Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta, 2008, Hlm.6.

- d. Menyadari bahwa risiko dapat terjadi pada setiap aktivitas dan tingkatan dalam organisasi sehingga setiap individu harus mengambil dan mengelola risiko masing-masing sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya.

5. Proses Pelaksanaan Manajemen Risiko

Manajemen risiko dilakukan melalui serangkaian prosedur yang saling berkaitan, prosedur tersebut diantaranya:

a. Identifikasi Risiko

Menurut Herman Darmawi identifikasi risiko adalah: “suatu kegiatan untuk mengumpulkan semua informasi yang berkaitan dengan kegiatan usaha usaha, kemudian menganalisisnya untuk menemukan setiap exposure risiko yang dimungkinkan dapat menjelma menjadi bentuk kerugian”⁷¹

Proses identifikasi risiko perusahaan dilakukan dengan menganalisis risiko seluruh sumber risiko yang paling kurang dilakukan terhadap risiko dengan menganalisis seluruh sumber risiko yang paling kurang dilakukan terhadap risiko dari produk dan aktivitas perusahaan serta memastikan bahwa risiko dari produk dan aktivitas baru telah melalui proses manajemen risiko yang layak sebelum diperkenalkan atau dijalankan.⁷²

Tujuan dilakukannya identifikasi risiko adalah untuk mengidentifikasi seluruh jenis risiko yang melekat pada setiap aktifitas fungsional yang berpotensi merugikan bank.⁷³

⁷¹ Kasidi, *Manajemen Risiko*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2014, Cet.2, Hlm. 11.

⁷² Bambang Rianto Rustam, *op.cit*, Hlm. 21.

⁷³ Ikatan Bankir Indonesia, *Manajemen Risiko 2.....*, *loc.cit*.

Identifikasi terhadap risiko itu bersifat proaktif (*anticipative*) bukannya reaktif dan mencakup seluruh kegiatan operasional, menggabungkan dan menganalisis informasi risiko dari seluruh sumber informasi yang tersedia, didasarkan pada pengalaman kerugian yang pernah terjadi, dan menganalisis probabilitas timbulnya risiko serta konsekuensi yang timbul.⁷⁴

b. Pengukuran Risiko

Menurut Bambang Rianto Rustam pengukuran risiko adalah: “evaluasi secara berkala yang harus dilakukan perusahaan terhadap kesesuaian asumsi, sumber data, dan prosedur yang digunakan untuk mengukur risiko dan penyempurnaan terhadap sistem pengukuran risiko dalam hal terdapat perubahan kegiatan usaha, produk, transaksi, dan faktor risiko yang bersifat material”.⁷⁵ Pengukuran risiko dilakukan untuk mengukur profil risiko bank, dan selanjutnya digunakan untuk memperoleh gambaran efektivitas penerapan manajemen risiko.⁷⁶

Prosedur pengukuran risiko secara umum adalah pertama menetapkan eksposur risiko secara keseluruhan (*aggregate*) dengan mempertimbangkan keterkaitan antar risiko; menetapkan faktor risiko untuk setiap posisi yang ada pada portofolio bank (faktor risiko secara individual); sensitivitas produk/posisi terhadap perubahan satuan faktor-faktor yang memengaruhinya, baik dalam kondisi normal maupun kondisi tidak normal

⁷⁴ *Ibid.*

⁷⁵ Bambang Rianto Rustam, *op.cit*, Hlm. 24.

⁷⁶ Ikatan Bankir Indonesia, *Manajemen Risiko 2.....*, *op.cit*, Hlm. 7.

(stress); kecenderungan perubahan faktor-faktor dimaksud berdasarkan fluktuasi yang terjadi di masa lalu dengan memperhitungkan faktor korelasi. Seluruh risiko yang melekat pada seluruh transaksi serta produk perbankan dapat diintegrasikan dalam sistem informasi manajemen bank.⁷⁷

c. Pemantauan Risiko

Menurut Ikatan Bankir Indonesia pemantauan risiko adalah: “evaluasi terhadap eksposur risiko dan penyempurnaan proses pelaporan dalam hal terdapat perubahan kegiatan usaha, produk, transaksi, faktor risiko, teknologi informasi, dan sistem informasi manajemen risiko yang bersifat material”. Bank harus memiliki sistem dan prosedur pemantauan yang mencakup pemantauan terhadap besarnya eksposur risiko, toleransi risiko, kepatuhan limit internal, dan hasil *stress testing*, ataupun konsistensi pelaksanaan dengan kebijakan dan prosedur yang ditetapkan. Pemantauan dapat dilakukan oleh unit pelaksana maupun satuan kerja manajemen risiko dan disajikan dalam laporan berkala yang disampaikan kepada manajemen dalam rangka mitigasi risiko dan tindakan yang diperlukan.⁷⁸

d. Pengendalian Risiko

Pengendalian risiko dilakukan bank untuk mengelola risiko tertentu, bank harus memiliki sistem pengendalian risiko yang memadai dengan

⁷⁷ *Ibid.*

⁷⁸ Bambang Rianto Rustam, *op.cit.*, Hlm.23-24.

mengacu pada kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan. Proses pengendalian risiko yang diterapkan perusahaan harus disesuaikan dengan eksposur risiko maupun tingkat risiko yang akan diambil dan toleransi risiko. Langkah-langkah pengendalian dapat dilakukan dengan metode mitigasi risiko, antara lain misalnya lindung nilai, metode mitigasi risiko, dan penambahan modal untuk menyerap potensi kerugian.⁷⁹

Menurut Ikatan Bankir Indonesia dalam menerapkan manajemen risiko secara efektif, bank minimal melakukan empat pilar, yaitu:⁸⁰

a. **Melaksanakan Tata Kelola Manajemen Risiko Bank sesuai Praktik Terbaik**

Prinsip tata kelola perusahaan bagi bank adalah seperangkat ketentuan mengenai hubungan antara dewan komisaris, dewan direksi, seluruh pihak yang memiliki kepentingan secara langsung atau tidak langsung terhadap kegiatan usaha bank (*stakeholders*) dan pemegang saham perusahaan. Tata kelola sistem manajemen risiko akan berjalan baik apabila bank sudah menerapkan batas risiko yang direncanakan diambil (*risk appetite*) dan toleransi risiko (*risk tolerance*), dan menerapkan pengawasan aktif dari dewan komisaris, dewan direksi, dan manajemen senior bank lainnya.⁸¹

Selain itu bank perlu memiliki dan menerapkan kebijakan, standar, dan prosedur. Kebijakan adalah ketentuan atau prinsip yang menggambarkan tekad, komitmen, atau rencana manajemen terhadap suatu masalah tertentu

⁷⁹ *Ibid*, Hlm. 24.

⁸⁰ Ikatan Bankir Indonesia, *Manajemen Risiko 1.....*, *op.cit*, Hlm. 34.

⁸¹ *Ibid*.

yang dinyatakan secara formal oleh manajemen, dan menjadi landasan kerja organisasi. Standar adalah seperangkat aturan teknis yang harus dipatuhi organisasi dalam rangka menerapkan suatu kerangka kerja dan tata kelola teknologi informasi. Prosedur adalah urutan kegiatan dari suatu proses penyelenggaraan teknologi informasi yang melibatkan satu atau beberapa unit kerja teknologi informasi dalam bank.⁸²

b. Menyediakan Kerangka Manajemen Risiko Bank yang Memadai

Kerangka sistem manajemen risiko meliputi strategi pelaksanaan manajemen risiko, sistem organisasi manajemen risiko, kecukupan kebijakan dan prosedur khususnya terkait manajemen risiko, dan penetapan limit dengan memperhatikan tingkat batas risiko yang direncanakan diambil (*risk appetite*).⁸³

Organisasi manajemen risiko di bawah dewan komisaris adalah komite pemantau risiko yang bertugas membantu komisaris untuk pemantauan seluruh proses manajemen risiko, komite audit untuk mengawasi kualitas kerja audit internal dan eksternal serta manajemen bank, komite remunerasi untuk mengawasi pengaturan pemberian insentif dan kompensasi bagi manajemen. Sedangkan organisasi manajemen risiko di bawah dewan direksi diantaranya adalah komite manajemen risiko yang bertugas untuk membahas dan memutuskan segala kegiatan terkait manajemen risiko, satuan kerja

⁸² SEOJK MRTI, Hlm. 13-14.

⁸³ Ikatan Bankir Indonesia, *Manajemen Risiko 1....., op.cit*, Hlm. 36-37.

manajemen risiko, satuan kerja operasional yang bertugas menjalankan aktivitas bisnis operasional, satuan kerja audit intern yang menjalankan fungsi pengendalian internal dan memastikan bahwa manajemen risiko telah disesuaikan dengan ketentuan regulasi yang ada, dan satuan kerja kepatuhan yang bertanggung jawab mendorong seluruh jajaran organisasi mematuhi kebijakan dan prosedur yang sudah ditetapkan manajemen dan regulasi pemerintah.⁸⁴

c. Mengupayakan Kecukupan Proses Identifikasi, Pengukuran, Pemantauan, dan Pengendalian Risiko serta Menyediakan Sistem Informasi Manajemen Risiko secara Memadai, dan Menyediakan Sumber Daya Manusia yang Dibutuhkan Baik secara Kuantitas maupun Kualifikasi Sesuai Kebutuhan.⁸⁵

d. Melaksanakan sistem pengendalian intern secara menyeluruh⁸⁶

Untuk memastikan seluruh jajaran organisasi melaksanakan kebijakan manajemen risiko yang sudah digariskan, bank memerlukan suatu sistem pengendalian intern, yang dapat secara efektif mengawasi pelaksanaan kegiatan usaha dan operasional pada seluruh jenjang organisasi bank. Pelaksanaan sistem pengendalian intern mampu secara tepat waktu mendeteksi kelemahan dan penyimpangan yang terjadi.

⁸⁴ *Ibid*, Hlm. 38-41.

⁸⁵ *Ibid*, Hlm.34.

⁸⁶ *Ibid*, Hlm. 42-43.

C. Tinjauan Umum tentang Prinsip Pertanggungjawaban Bank sebagai Pelaku Usaha

1. Pengertian Pertanggungjawaban

Tanggung Jawab menurut KBBI adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya), fungsi menerima pembebanan, sebagai akibat sikap pihak sendiri atau pihak lain. Sedangkan pertanggungjawaban adalah perbuatan bertanggung jawab, sesuatu yang dipertanggungjawabkan.⁸⁷

Tanggung Jawab (*liability*) menurut kamus hukum adalah pertanggungjawaban, kewajiban, tanggung jawab hukum, pertanggungjawaban menurut hukum yang timbul sebagai akibat dari suatu perbuatan atau peristiwa hukum.⁸⁸

Menurut Hans Kelsen, tanggung jawab berkaitan erat dengan kewajiban, namun tidak identik. Kewajiban tersebut muncul karena adanya aturan hukum yang mengatur dan memberikan kewajiban pada subyek hukum. Subyek hukum yang dibebani kewajiban harus melaksanakan kewajiban tersebut sebagai perintah dari aturan hukum. Akibat dari tidak dilaksanakannya kewajiban maka akan menimbulkan sanksi. Tanggung jawab yang demikian disebut tanggung jawab hukum karena muncul dari perintah aturan hukum.⁸⁹

⁸⁷ <https://kbbi.web.id/tanggung+jawab> (diakses tanggal 02 Juni 2020 pukul 08.45).

⁸⁸ H.M Fauzan dan Baharuddin Siagan, *Kamus Hukum dan Yurisprudensi: Edisi Pertama*, Kencana, Jakarta, 2017, Hlm. 455.

⁸⁹ Vina Akfa Dyani, "Pertanggungjawaban Hukum dan Perlindungan Hukum bagi Notaris dalam Membuat *Party Acte*", *Lex Renaissance*, No. 1, Vol. 2, 2017, Januari, Yogyakarta, Hlm. 166.

2. Macam-macam Prinsip Pertanggungjawaban

Pelaku usaha dapat dikenai tanggung jawab penggantian kerugian kepada konsumen berdasarkan prinsip diantaranya:

a. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (*liability based on fault*)⁹⁰

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan menyatakan, seseorang baru dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya, kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Prinsip ini dipegang teguh dalam Pasal 1365, 1366, 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUHPerdata).

Beban pembuktian dalam prinsip ini mengikuti ketentuan Pasal 163 HIR, Pasal 283 RBG, dan Pasal 1865 KUHPerdata, mengatakan bahwa “Barang siapa yang mengaku mempunyai suatu hak, harus membuktikan adanya hak atau peristiwa itu barang siapa yang mempunyai hak maka dia yang harus membuktikan hak itu dilanggar”, artinya beban pembuktian ada pada konsumen untuk membuktikan kesalahan pelaku usaha.

⁹⁰ Liya Sukmamulya, “Pertanggungjawaban Pelaku Usaha terhadap Kerugian Akibat Penggunaan Bahan Klorin terhadap Produk Pangan (Beras)”, *Syiar Hukum: Fakultas Hukum Unisba*, Vol. 12, No.2, Juli 2010, Hlm. 159.

b. Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab (*presumption of liability principle*)

Prinsip ini menyatakan bahwa pelaku usaha selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah, jadi beban pembuktian ada pada pelaku usaha. Dasar pemikiran dari teori pembalikan beban pembuktian adalah pelaku usaha dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya.⁹¹

c. Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab dan hanya dikenal dalam lingkup transaksi yang sangat terbatas yang secara *common sense* dapat dibenarkan. Sebagai contoh seseorang yang minum air di sungai tanpa dimasak terlebih dahulu, apabila sakit ia tidak dapat menuntut pabrik yang terletak di sekitar sungai tersebut karena seharusnya ia memasak air itu terlebih dahulu.⁹²

d. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*)

Dalam prinsip ini tanggung jawab dilakukan secara mutlak tanpa mempersoalkan kesalahan, didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja, jadi meskipun bukan kesalahan pelaku usaha tetap

⁹¹ *Ibid.*

⁹² Ditjen PP Kemenkumham, *Tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Elektronik Perbankan dalam Kegiatan Transaksi Elektronik Pasca UU No. 11 Tahun 2008*, <https://ditjenpp.kemenkumham.go.id/hukum-teknologi/665-tanggung-jawab-penyelenggara-sistem-elektronik-perbankan-dalam-kegiatan-transaksi-elektronik-pasca-uu-no-11-tahun-2008.html> (diakses tanggal 1 Juni 2020 pukul 18.49 WIB).

bertanggung jawab atas kerugian yang timbul.⁹³ Prinsip ini menegaskan hubungan kasualitas antara subyek yang bertanggung jawab dan kesalahan yang dibuatnya, dengan memperhatikan adanya *force majeure* sebagai faktor yang dapat melepaskan diri dari tanggung jawab.⁹⁴ Maka dari itu dalam prinsip tanggung jawab mutlak tidak membebankan kepada konsumen untuk membuktikan kesalahan pelaku usaha sebagai dasar pertanggungjawaban.⁹⁵

Prinsip ini terdapat dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK yang menyatakan: “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.⁹⁶

Lalu dalam Pasal 19 ayat (4) yang menyatakan: “Pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

Kemudian dalam Pasal 22 UUPK menyatakan bahwa: “pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggungjawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian”.

Prinsip lainnya terdapat dalam Pasal 28 UUPK yang menyatakan: “pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi

⁹³ Reza Aditya, *op.cit*, Hlm. 33.

⁹⁴ Ditjen PP Kemenkumham, *loc.cit*.

⁹⁵ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenada Media, 2016, Hlm. 96.

⁹⁶ UUPK, Pasal 19 ayat (1).

sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggungjawab pelaku usaha”.

Pelaku usaha dapat dibebaskan dari tanggungjawab atas kerugian yang diderita konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 27 huruf d yang menyatakan: “kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen”.

e. Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan

Prinsip ini sering dipakai pelaku usaha untuk membatasi beban tanggung jawab yang seharusnya ditanggung oleh mereka, yang umumnya dikenal dengan pencantuman klausa ekonerasi dalam perjanjian baku yang dibuatnya.⁹⁷

D. Tinjauan Umum tentang *Sim Swap*

1. Pengertian *Sim Swap*

Sim swap merupakan bentuk baru dari penipuan (*fraud*) siber di mana *hacker* mendapatkan informasi pribadi dan melakukan tindakal ilegal dengan akun perbankan dan kartu kredit milik orang lain.⁹⁸ Tindakan ilegal yang dimaksud adalah pembobolan rekening nasabah melalui akun perbankan seperti *mobile banking* dan *internet banking*.

⁹⁷ Ditjen PP Kemenkumham, *loc.cit.*

⁹⁸ Snehal Manohar Awale dan Praveen Gupta, “Awareness of Sim Swap Attack”, *International Journal of Trend in Scientific Research and Development (IJTSRD)*, Vol. 3, No. 4, Mei-Juni 2019, Hlm. 995.

a. *Sim Swap* Menurut Otoritas Jasa Keuangan

Otoritas Jasa Keuangan dalam bukunya *Bijak Ber-eBanking* menyebut *sim swap* sebagai pembajakan nomor ponsel yaitu pengambilalihan nomor ponsel oleh orang lain dengan cara melaporkan kehilangan kepada perusahaan operator telepon dan menerbitkan *sim card* yang baru. Pembajakan nomor ponsel biasanya terjadi pada saat ponsel nasabah tidak aktif atau tidak mendapatkan sinyal. Hal ini dimaksudkan untuk menghindari kecurigaan nasabah.⁹⁹

b. *Sim Swap* dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 21/SEOJK.03/2017 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum

Dalam SEOJK MRTI, *sim swap* disebut sebagai penggandaan *sim card*, yaitu risiko spesifik yang timbul secara khusus kepada layanan perbankan elektronik.¹⁰⁰

Penulis menggunakan istilah *sim swap* dalam penelitian ini karena telah umum digunakan dalam media massa maupun jurnal penelitian lain yang membahas mengenai *sim swap*.

⁹⁹ Otoritas Jasa Keuangan, *loc.cit.*

¹⁰⁰ SEOJK MRTI, Hlm. 91.

2. Modus Operandi *Sim Swap*

Menurut Otoritas Jasa Keuangan pelaku melakukan *sim swap* dengan cara diantaranya:¹⁰¹

1. Pelaku menggunakan surat kuasa palsu yang dilampiri fotocopy KTP nasabah,
2. Jika berhasil mendapatkan *sim card* pengganti, maka pelaku dapat mengirimkan dan menerima pesan singkat ke bank seakan-akan dia merupakan nasabah yang sesungguhnya,
3. Pelaku menghubungi *call center* bank, dan meminta bank untuk melakukan reset PIN, notifikasi perubahan PIN akan disampaikan ke *e-mail* maupun pesan singkat nasabah, di mana nomor ponsel nasabah sudah dikuasai pelaku.
4. Jika pelaku telah mengetahui PIN *internet banking* maupun *mobil banking* nasabah, maka dapat digunakan untuk membobol rekening nasabah di bank.

¹⁰¹ Otoritas Jasa Keuangan, *op.cit*, Hlm. 60-61.