

Tanggung Jawab Bank dalam Mengelola Sistem Teknologi Informasi Dana Simpanan yang Merugikan Nasabah Dihubungkan dengan Prinsip Kepercayaan

Lisa Nur Mala Dewy, Neni Sri Imaniyati

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Bandung,

Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116

10lisanurmala@gmail.com, imaniyati@yahoo.com

Abstract—Banks are institutions working based on public trust by referring to the activities of collecting and channeling public funds. On July 19, 2019, a system error occurred at Bank Mandiri resulting in losses for depositors, which affected customer confidence in the banking industries. Therefore, this study aimed at explaining the setting of information technology management systems for savings funds in banks based on the fiduciary principle, and elucidating the responsibilities of banks in managing information technology systems that are detrimental to depositors. It used juridical-normative method, library research as data collection technique by collecting secondary data, and qualitative data analysis. Besides that, the specification of this study was analytical descriptive by clearly describing legal issues. It was concluded that in implementing the regulation of information technology management system management for deposits that was linked to the fiduciary principle, Bank Mandiri had not fulfilled the applicable regulations, because the safety guarantee of the saving fund system was unsuccessful. However, Bank Mandiri had fulfilled the responsibility principle in accordance with Article 10 of PBI No.16/1/2014 and Articles 1365, 1366, 1367 of the Indonesian Civil Code, and the presumption principle to always be responsible and the principle of absolute responsibility.

Keywords—*Deposit Funds, Fiduciary Principle, Bank Responsibilities, Banking Information Technology Systems.*

Abstrak—Bank merupakan lembaga yang bekerja berlandaskan kepercayaan masyarakat dengan merujuk pada aktivitas penghimpun dan penyalur dana masyarakat. Pada tanggal 19 Juli 2019, terjadi kasus eror sistem pada Bank Mandiri yang mengakibatkan kerugian pada nasabah penyimpan dana, hal tersebut berpengaruh pada kepercayaan nasabah pada industri perbankan. Oleh karena itu, tujuan dilakukannya penelitian ini untuk menjelaskan pengaturan pengelolaan sistem teknologi informasi dana simpanan pada bank berdasarkan prinsip kepercayaan, serta menjelaskan tanggung jawab bank dalam mengelola sistem teknologi informasi yang merugikan nasabah penyimpan dana. Metode yang digunakan yakni yuridis-normatif. Teknik pengumpulan data studi kepustakaan, dengan mengumpulkan data sekunder, dan analisis kualitatif. Serta spesifikasi penelitian ini bersifat deskriptif analitis, dengan menggambarkan secara jelas mengenai permasalahan hukum. Diperoleh kesimpulan bahwa

Bank Mandiri dalam menerapkan pengaturan pengelolaan sistem teknologi informasi dana simpanan dihubungkan dengan prinsip kepercayaan belum memenuhi aturan-aturan yang berlaku, dikarenakan jaminan keamanan sistem dana yang disimpannya belum berhasil. Akan tetapi Bank Mandiri telah memenuhi prinsip tanggung jawab sesuai dengan Pasal 10 PBI No. 16/1/2014, serta Pasal 1365, 1366, 1367 KUHPdt, serta prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab dan prinsip tanggung jawab mutlak.

Kata Kunci—*Dana Simpanan, Prinsip Kepercayaan, Tanggung Jawab Bank, Sistem Teknologi Informasi Perbankan.*

I. PENDAHULUAN

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. Industri perbankan bekerja dengan berlandaskan kepercayaan masyarakat. Kemajuan sistem teknologi, menuntut dunia perbankan agar berinovasi dalam mengoperasikan produk layanan kepada nasabah dengan produk berbasis digital agar akses transaksi perbankan menjadi lebih mudah, cepat dan praktis kapanpun dan dimanapun.

Terbentuknya manajemen pengaturan yang baik dan bijak dapat menjadi landasan pendukung digitalisasi perbankan sebagai pilar penguat untuk menjaga kepercayaan nasabah dan menjaga keberlangsungan industri perbankan yang ada di Indonesia, serta memberikan kepastian hukum bagi pelaku usaha dan nasabah. Kenyataannya terjadi eror sistem pada Bank Mandiri saat proses perpindahan data dari core system ke back up system yang mengakibatkan perubahan saldo kepada 10% nasabahnya yang tersebar luas di seluruh Indonesia. Atas kejadian tersebut, mengakibatkan kerugian pada nasabahnya penyimpan dana, serta berdampak pada terhambatnya proses transaksi perbankan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka

rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: Bagaimana pengaturan pengelolaan sistem teknologi informasi dana simpanan pada bank dihubungkan dengan prinsip kepercayaan nasabah? Dan Bagaimana tanggung jawab bank dalam pengelolaan sistem teknologi informasi yang merugikan nasabah penyimpan dana?

Tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok 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.

II. LANDASAN TEORI

Pengaturan mengenai Prinsip Kepercayaan diatur dalam Pasal 29 ayat (4) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, Prinsip kepercayaan adalah suatu asas yang melandasi hubungan antara bank dan nasabah bank. Bank dalam menjalankan kegiatan usahanya, untuk menyimpan dana masyarakat dengan berlandaskan prinsip kepercayaan. Sehingga setiap bank perlu menjaga kesehatan banknya dengan tetap memelihara dan mempertahankan kepercayaan masyarakat. Tujuan dibentuknya peraturan tersebut yakni agar industri perbankan dalam menjalankan kegiatan usahanya mengoptimalkan prinsip kepercayaan yang menjadi landasan hubungan antara nasabah dengan bank.

Dengan dinamika digitalisasi perbankan, maka OJK memperkuat pengaturan dengan mengeluarkan POJK No. 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Digital oleh Bank Umum. Adanya peraturan tersebut memberikan kepastian hukum terhadap sistem teknologi yang diterapkan dalam kegiatan operasional bank. Terdapat pula aturan tanggung jawab bagi pelaku usaha, termasuk industri perbankan yang diatur dalam Pasal 1365, 1366, dan 1367 KUHPdt serta adanya prinsip-prinsip tanggung jawab yang mampu melindungi baik bagi lembaga perbankan dan nasabah.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. *Pengaturan Pengelolaan Sistem Teknologi Informasi Dana Simpanan Pada Bank Dihubungkan dengan Prinsip Kepercayaan Nasabah*

Industri perbankan berbasis digital memberikan akses perbankan menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien. Begitu pula meningkatnya risiko-risiko yang harus dihadapi. Prinsip kepercayaan yang diatur dalam Pasal 29 ayat (4) UU No. 10/1998, merupakan prinsip yang melandasi hubungan antara bank dengan nasabahnya. Dengan bank menjaga prinsip kepercayaan, berarti nasabah memercayai bank dalam menerapkan sistem teknologi dengan menjamin keamanan dan keberhasilan bank dalam menyimpan dana nasabahnya. Dinamika digitalisasi perbankan diperkuat

dengan Peraturan OJK No. 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Digital Perbankan oleh Bank Umum, memberikan kepastian hukum bagi bank yang menerapkan sistem teknologi pada kegiatan usahanya.

Eror sistem yang terjadi pada Bank Mandiri mengakibatkan kerugian atas perubahan saldo pada 10% nasabahnya yang tersebar luas di Indonesia. Bank Mandiri menggelar konferensi pers yang diwakili oleh Rohan Hafas selaku sekretaris perusahaan Bank Mandiri. Atas kejadian tersebut, nasabah Bank Mandiri merasa dirugikan karena merasa tidak aman dalam menyimpan dananya di bank tersebut. Masyarakat pun menjadi resah akan kasus serupa bisa kembali terulang.

B. *Tanggung Jawab Bank Dalam Mengelola Sistem Teknologi Informasi yang Merugikan Nasabah Penyimpan Dana*

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

Dengan begitu, maka Bank Mandiri telah memenuhi prinsip tanggung jawab yang diatur oleh Pasal 1365 KUHPdt, dimaksudkan Prinsip Tanggung Jawab berdasarkan Kesalahan, terdapat 4 (empat) unsur pokok:

1. Adanya perbuatan, yakni terjadinya eror sistem pada sistem teknologi informasi Bank Mandiri
2. Adanya unsur kesalahan, yakni kurangnya kehati-hatian pihak Bank Mandiri
3. Adanya kerugian, yakni adanya pihak yang dirugikan yang disebut sebagai nasabah Bank Mandiri sebanyak 10% yang tersebar luas di Indonesia.
4. Hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian, yakni kurang hati-hati menyebabkan kerugian atas perubahan saldo pada 10% nasabahnya.

Ada pula Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of Liability*). Bank Mandiri telah membuktikan bahwa kesalahan ada pada pihaknya, dengan menyatakan bahwa kesalahan berasal dari eror sistem yang dikelola oleh Bank Mandiri. Dengan melakukan pertanggungjawaban yakni dengan cepat berhasil menormalisasikan kembali akses transaksi perbankan.

Terdapat pula Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*). Bank Mandiri dengan sigap melakukan konferensi pers terbuka melakukan klarifikasi terjadi eror sistem dan tidak sampai 24 jam Bank Mandiri telah menormalisasi kembali saldo nasabahnya. Dengan begitu, maka pihak Bank Mandiri telah memenuhi Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*).

Akan tetapi, atas kejadian tersebut nasabah penyimpan dana Bank Mandiri tetap merasa dirugikan dikarenakan akses transaksi perbankan digital menjadi terhambat. Untuk

itu, Bank Mandiri meminta nasabah yang ingin melakukan transaksi perbankan dengan tarik tunai agar dapat datang langsung ke cabang Bank Mandiri terdekat.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil berupa:

1. Pengaturan pengelolaan sistem teknologi informasi dana simpanan diatur dalam POJK No. 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum. Pengaturan tersebut memberikan kepastian hukum bagi bank dengan nasabahnya, serta dihubungkan dengan Prinsip Kepercayaan yang diatur dalam Pasal 29 ayat (4) UU No. 10/1998. Bank Mandiri dalam menerapkan pengelolaan sistem teknologi informasi pada operasional perbankannya belum selaras dengan Pasal 29 ayat (4) UU No. 10/1998.), yakni nasabah penyimpan dana dalam memercayakan bank sebagai lembaga penyimpan dengan menjamin keamanan telah lalai dengan kurang berhati-hati dalam mengelola sistem teknologi informasi sehingga menyebabkan kerugian pada nasabah penyimpan dana dengan dirasa belum mampu menjamin keamanan sistem teknologi informasi dana simpanan dan belum mampu mencapai keberhasilan dalam menyimpan dana nasabah penyimpan dana.
2. Tanggung jawab dalam mengelola sistem teknologi informasi telah diatur dalam Pasal 10 PBI No. 16/PBI/2014. Diatur pula dalam Pasal 1365 mengenai prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan yang memiliki 4 unsur pokok, serta adanya prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab dan prinsip tanggung jawab mutlak. Kenyataannya, terdapat eror sistem pada Bank Mandiri dalam mengelola sistem teknologi informasi yang mengakibatkan kerugian pada nasabah penyimpan dana. Akan tetapi, Bank Mandiri telah mampu untuk memenuhi unsur-unsur dari prinsip tanggung jawab yang telah dijelaskan di atas, dan dapat dikatakan Bank Mandiri dapat bertanggung jawab atas risiko yang terjadi.

V. SARAN

1. Untuk Bank Indonesia
Diharapkan agar mengevaluasi sistem teknologi informasi yang diterapkan oleh industri perbankan, khususnya Bank Mandiri agar dapat menjaga stabilitas sistem keuangan perbankan, serta memperbaiki layanan perbankan menjadi lebih baik lagi.
2. Untuk Otoritas Jasa Keuangan
Diharapkan untuk melakukan evaluasi mengenai pengaturan pengelolaan sistem teknologi informasi pada bank, serta memberi sanksi administratif yang

tegas bagi bank yang tidak mengindahkan aturan tersebut guna memberi efek jera.

3. Untuk Bank Mandiri dan Bank Lainnya
diharapkan untuk bertanggung jawab atas segala risiko yang terjadi. Serta memperkuat standar keamanan, baik pemeliharaan sistem teknologi informasi dengan menjaga prinsip kepercayaan dan menerapkan manajemen risiko secara efektif, serta memerhatikan sumber daya manusia yang berkompeten dalam mengelola sistem teknologi informasi perbankan agar industri perbankan dapat terjaga dengan baik dan terpercaya oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Neni Sri Imaniyati dan Panji Adam Agus Putra, Pengantar Hukum Perbankan Indonesia, PT. Refika Aditama, Bandung, 2016, hlm. 18.
- [2] Neni Sri Imaniyati, "Perkembangan Regulasi Perbankan Syariah di Indonesia: Peluang dan Tantangan", Neliti, Vol. 11, No. 1 2009, Hlm. 20.
- [3] Idon Tanjung, <https://regional.kompas.com/read/2019/07/20/11383151/kasus-saldo-hilang-bank-mandiri-akui-terjadi-error-hanya-menimpa-10-persen>, Kompas, Sabtu 20 Juli 2019.
- [4] Septian Deny, <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4041197/era-banking-40-jadi-peluang-perbankan-untuk-berinovasi>, Liputan 6, Jumat 19 Agustus 2019.
- [5] Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, Pasal 29 ayat (4).
- [6] Peraturan Bank Indonesia No. 16/PBI/2014, Pasal 10.
- [7] Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.12/POJK.03/2018.