

PERTANGGUNGJAWABAN BANK DALAM MEMBERIKAN GANTI RUGI TERHADAP NASABAH ATAS RISIKO OPERASIONAL (CONTOH KASUS PADA PT BANK MANDIRI)

Sofwatun Nida

(Mahasiswa Program S1 Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara)
(E-mail: sofwatun.dach@gmail.com)

Prof. Dr. Jeane Neltje Saly, S.H., M.H., APU

(Corresponding Author)

(Dosen Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara. Meraih Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus Jakarta, Magister Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara, Doktor (Dr.) pada Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran)
(E-mail: jeaneneltje@gmail.com)

Abstract

In the current era of globalization, banks are one of the financial institutions entrusted by customers in saving their assets. In carrying out its activities, banks must comply with the rules and principles stipulated in Act Number 10 of 1998 concerning Amendments to Act Number 7 of 1992 concerning Banking. There are many phenomena that occur between banks and customers, one of which is the application of weak prudential principles, such as disruption of the bank system that causes changes in customer balances, there are some customers whose balances have increased and there are also customers whose balances have decreased, causing losses to customers. From this issue, what will be discussed is how the accountability of the bank to the injured customer with the aim of knowing what the customer should do if he feels aggrieved by the bank, and to know what can and should not be done by both parties. If the bank is proven to have committed an activity that caused losses to the customer, the bank is obliged to be responsible for and for damages.

Keywords: *Consumer Protection, Operational Risk, Responsibility*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank ialah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya mengumpulkan pemasukan-pemasukan yang bersumber dari khalayak dalam bentuk simpanan dan disalurkan kepada khalayak dalam bentuk pinjaman atau bentuk lain dengan tujuan untuk mensejahterakan hidup rakyat umum. Bank dalam menjalankan kegiatan kesehariannya tidak terlepas dari peran para nasabah. Nasabah merupakan seseorang yang menjadi tanggungan bank, nasabah dapat

didefinisikan pula sebagai seseorang ataupun badan hukum yang menggunakan jasa bank dalam melakukan kegiatan transaksi. Bagi nasabah yang menjadikan bank sebagai satu-satunya tempat yang dipercayai dalam menyimpan dana sudah pasti nasabah memberikan rasa yang paling utama yaitu rasa kepercayaan kepada bank dengan keinginan nasabah kepada bank yaitu bank bertanggungjawab atas segala kemungkinan risiko yang timbul. Oleh karena itu, dikarenakan rasa percaya yang harus dijaga dan dipupuk maka bank dalam melaksanakan kegiatan sehari-harinya harus memperhatikan dan menjalankan peraturan-peraturan dan prinsip-prinsip yang berlaku. Hal tersebut dikedepankan karena dana yang dipercayakan nasabah kepada bank bukanlah dalam jumlah yang kecil tetapi dalam jumlah besar dan banyak nasabah, sedikit saja kesalahan atau lengahnya para pekerja bank maka dapat berdampak besar bagi kelangsungan hidup bank.

Terdapat peraturan yang mengatur kegiatan perbankan, yaitu Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (yang selanjutnya disebut dengan Undang-Undang Perbankan). Berdasar pada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 Bank dibangun dalam rangka menunjang pembangunan nasional yang merupakan upaya pembangunan yang berkesinambungan untuk menciptakan masyarakat Indonesia yang seimbang dan sejahtera. Untuk menyiapkan diri dalam perkembangan ekonomi yang bergerak dengan cepat serta persaingan yang kuat dan terpadu dalam sistem keuangan yang semakin maju, memerlukan penyesuaian kebijakan di dalam bidang ekonomi termasuk Perbankan. Undang-Undang Perbankan ini dibentuk juga dengan alasan memasuki era globalisasi dan telah diratifikasinya perjanjian internasional dalam perdagangan barang dan jasa yang memerlukan landasan yuridis. Dalam menjalankan kegiatan bank ada prinsip yang harus diperhatikan, prinsip ini sangat rinci dan jelas ditekankan dan dikatakan dalam Undang-Undang Perbankan. Berdasarkan yang dicantumkan dalam Undang-Undang Perbankan, Pasal 29 ayat (4), Prinsip Kepercayaan merupakan dimana bank dalam melaksanakan kegiatannya harus memberikan

informasi sejelas-jelasnya terkait kemungkinan akan munculnya risiko-risiko kerugian yang berhubungan dengan transaksi nasabah. Rasa kepercayaan merupakan landasan bagi nasabah untuk dapat menaruh uangnya di bank. Tidak ada jaminan lain selain dari rasa kepercayaan nasabah, oleh karena itu bank harus dapat menjaga dan terus menerus berusaha menambah rasa kepercayaan nasabah kepada bank agar nasabah merasa aman dan tidak beralih ke bank lain untuk dapat mempercayakan hartanya berada di bank tertentu. Prinsip kehati-hatian ialah suatu asas yang mengatakan bank dalam menjalankan kegiatannya harus teliti dan tidak ceroboh serta hati-hati demi menjaga dana khalayak yang ditiptikan ke bank, implementasi prinsip ini dalam dunia perbankan, merupakan suatu hal kewajiban atau keharusan bagi bank untuk memperhatikan, mengindahkan dan melaksanakannya.

Sasaran diberlakukannya prinsip kehati-hatian itu supaya bank selalu dalam kondisi normal, stabil, *likuid* dan *solvent*. Dengan adanya prinsip kehati-hatian, posisi nasabah menjadi lebih aman dan terdapat kepastian serta perlindungan hukum, dengan adanya prinsip ini pula dapat menambah rasa percaya nasabah kepada bank sehingga masyarakat tidak takut dan tidak bimbang serta bersedia untuk menyimpan dananya di bank.¹ Bank berkewajiban untuk memberikan rasa aman kepada nasabahnya, begitu pula nasabah, harus memberikan informasi sejelas-jelasnya kepada mengenai hartanya. Hal tersebut merupakan timbal balik sehingga dari kedua belah pihak saling percaya dan menjaga satu sama lain.

Selama ini pemerintah telah memberikan yang terbaik pada penyempurnaan aturan-aturan di ranah perbankan. Bahkan, peraturan yang berhubungan dengan *prudential regulation* (peraturan menyangkut kehati-hatian) dirasakan sudah cukup memadai, namun demikian kelengkapan peraturan

¹ Rachmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2001), hal. 19.

tersebut dirasa belum cukup untuk memastikan bahwa perbankan terbebas dari segala permasalahan yang ada. Salah satu faktor utama yang menyebabkan keroposnya sistem perbankan nasional adalah akibat perilaku para pengelola dan pemilik bank yang mengeksploitasi dan mengabaikan prinsip kehati-hatian dalam menjalankan usahanya, selain itu juga karena lemahnya pengawasan serta lemahnya kesadaran dari para pelaku usaha, banyak target yang ingin dicapai namun mengabaikan ketentuan yang telah ditentukan dan tidak mengindahkan aturan yang berlaku yang menimbulkan banyak sekali kerugian. Banyak fenomena yang terjadi akhir-akhir ini, salah satu fenomena yang terjadi yang ramai diperbincangkan adalah terjadinya *server down* yang dialami oleh Bank Mandiri, kata *server down* sebetulnya bukan lah kata yang paling tepat untuk digunakan dalam kasus ini karena pada dasarnya bukan *server down* tetapi gangguan sistem, karena terjadinya gangguan sistem maka transaksi nasabah diberhentikan sementara agar tidak terjadi *traffic*, sedangkan servernya sebetulnya tidak bermasalah atau tidak down dalam arti kata seperti mati lampu.² Banyak konsumen perbankan dari Bank Mandiri mengeluhkan kejadian perubahan jumlah dana yang ada pada rekening tabungannya, ada beberapa nasabah yang melaporkan bahwa saldonya berlungka dan ada pula beberapa konsumen perbankan dari Bank Mandiri yang mengaku bahwa saldonya kian.³ Kejadian ini terjadi akibat pemeliharaan sistem yang dilakukan beberapa waktu lalu tidak berjalan sempurna. Bank selalu melakukan pencatatan pada akhir hari, proses pemindahan data dari *core system* ke *backup system*, naasnya saat proses itu berlangsung terjadi *corrupt* terhadap memori data, sehingga menelantarkan 10% evidensi dan atau 1,5 juta konsumen perbankan dari Bank Mandiri

² Peneliti, wawancara, dengan salah satu karyawan Bank Mandiri, (Jakarta : Jl Raya Condet, 24 September 2020)

³ Anonim, "Bank Mandiri Eror, Saldo Nasabah Berubah Drastis", www.cnnindonesia.com, 23 September 2020.

mengalami alterasi saldo, baik berlipat maupun berlengkesa.⁴ *Corporate Secretary* Bank Mandiri, Rohan Hafas, mengatakan perubahan data saldo akibat kesalahan sistem dan datanya akan kembali seperti semula begitu sistem nya selesai diperbaiki.⁵ Kejadian ini murni terjadi karena terdapat kesalahan pada sistem yang menyebabkan saldo nasabah berubah, bukan karena adanya fraud atau kecurangan, karena biasanya jika terjadi fraud maka umumnya saldo akan berkurang dan tidak bertambah.

Pada tanggal 20 Juli 2019 Bank Mandiri mengalami gangguan sistem yang menyebabkan terhambatnya transaksi nasabah Bank Mandiri di seluruh Indonesia, Mina, seorang nasabah Bank Mandiri mengaku kaget saat hendak melakukan transaksi pembayaran. Saldo di rekening Mandirinya nol. Mina pun langsung mendatangi cabang Bank Mandiri di Jalan Mulawarman, Samarinda, Kalimantan Timur. Ternyata pada hari itu bukan hanya Mina yang mengalami kejadian tersebut.⁶ Dialami pula oleh lelaki berumur 25 tahun, Fadel Wahyudi, ia menunggu janji kawannya yang akan segera mengembalikan uangnya melalui rekening Bank Mandiri. Saat malam tiba Fadel mengecek saldo rekeningnya dan ternyata bertambah menjadi Rp 296.000 yang semula berjumlah Rp 103.000, tanpa pikir panjang Fadel langsung mengucapkan terima kasih kepada temannya, namun setelah mendapat balasan pesan dari temannya membuat Fadel bingung karena temannya mengatakan bahwa dia belum transfer karena belum gaji. Fadel memeriksa darimana datangnya uang tersebut namun ia tidak menemukan jawabannya dan baru mengetahui setelah mendengar kabar Bank Mandiri mengalami gangguan sistem. Hal tersebut membuat Fadel menjadi khawatir dan ragu terhadap keamanan sistem Bank Mandiri.⁷ Hal diatas merupakan 2 dari

⁴ Rahajeng Kusumo Hastuti, "Cerita Lengkap Soal Mandiri Eror & Berkurangnya Saldo Nasabah", www.cnbcindonesia.com, 23 September 2020.

⁵ *Ibid.*

⁶ Alfian Putra Abdi, "Sistem Keamanan Di Balik Kasus Berkurangnya Saldo Nasabah Mandiri", www.tirto.id, 23 September 2020.

⁷ *Ibid.*

ribuan keluhan nasabah Bank Mandiri. Direktur Bisnis dan Jaringan Bank Mandiri, Hery Gunadi, menjelaskan bahwa ada sekitar 3.300 komplain yang diterima dan sebagian besar sudah ditangani oleh customer *service* dikurang lebih 2.700 cabang Bank Mandiri.⁸ Dalam mengatasi permasalahan tersebut Bank mengambil banyak waktu yang menyebabkan nasabah yang membutuhkan transaksi cepat untuk membayar barang atau jasa tidak dapat menggunakan layanan Bank Mandiri, sehingga nasabah merasa terganggu dan merasa tidak nyaman atas kejadian ini.⁹

Selaras ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen, Pasal 19 (1) menegaskan bahwa setiap nasabah sangat berhak atas ganti rugi terhadap dananya yang hilang. Dalam posisi bank merupakan lembaga yang berkewajiban menjaga dana nasabah maka bank wajib bertanggungjawab atas segala kehilangan atau kerugian yang diderita nasabah. Bank memiliki otoritas atau kewenangan untuk memperhatikan setiap para pekerjanya dan memastikan para pekerjanya bekerja sesuai dengan aturan dan teliti sehingga kejadian gangguan sistem dapat dicegah. Bank bak sisi yang posisinya kian kukuh mesti menunjukkan bahwa modus operandi dan sistemnya sedia akurat. Adanya kasus seperti ini harus ada pertanggungjawaban atas kelalaian atau kesalahan yang dilakukan oleh bank yang telah terjadi dalam pengelolaan atau pengurusan bank sehingga dapat mengetahui siapa yang salah dalam melakukan kesalahan tersebut supaya tidak terjadi suatu kerugian yang dialami oleh nasabah. Lembaga Otoritas Jasa Keuangan sebagai Lembaga yang bebas dari intervensi manapun, mandiri serta netral yang berkewajiban untuk memeriksa, memonitor dan memperhatikan jalannya kegiatan perbankan mengambil langkah untuk terus memonitor upaya mitigasi yang dilakukan oleh

⁸ Anonim, “Bank Mandiri Siap Hadapi Gugatan Nasabah Terkait Gangguan Sistem”, www.gresnews.com, 23 September 2020.

⁹ Anonim, “Gangguan Sistem Bank Mandiri Merugikan Masyarakat”, www.gresnews.com, 24 September 2020.

Bank Mandiri dalam mengatasi persoalan tersebut dan tidak hanya Bank Mandiri tetapi juga untuk semua perbankan harus memiliki dan menerapkan standar operasional yang baik jika gangguan sistem terjadi, dengan tetap memprioritaskan aspek perlindungan konsumen terkait hak nasabah, termasuk pemulihan layanan.¹⁰ Sebagai pihak konsumen atau dalam hal ini dikatakan sebagai nasabah, tentu ingin mendapat pelayanan yang terbaik, dapat mengambil atau menerima kembali dana yang disimpannya kapan saja. Oleh sebab itu, nasabah membutuhkan perlindungan hukum. Perlindungan yang dapat diberikan adalah sebagaimana tercantum dalam Pasal 37 B Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 serta pengawasan ketat dari Lembaga Otoritas Jasa Keuangan (yang selanjutnya disebut dengan OJK).

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana pertanggungjawaban Bank terhadap nasabah sebagai korban atas risiko operasional?
2. Bagaimana peran Otoritas Jasa Keuangan dalam menangani risiko operasional yang dialami oleh Bank?

C. Metode Penelitian

Tipologi dalam penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif, dilaksanakan dengan cara meneliti bahan kepustakaan atau data sekunder seperti buku-buku, jurnal hukum, peraturan perundang-undangan dan artikel-artikel hukum, penelitian ini mengambil desas-desus atau kabar angin dari hukum sebagai sistem norma yang difungsikan untuk memberi perspektif hukum tentang suatu peristiwa hukum. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini ialah pendekatan perundang-undangan yang berhubungan dengan objek yang diteliti. Untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan studi independen terhadap bahan-bahan hukum seperti bahan hukum primer dan bahan hukum

¹⁰ Anonim, "OJK Pantau Penyelesaian Saldo Eror Bank Mandiri", www.cnnindonesia.com, 23 September 2020.

sekunder. Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan menganalisis data-data sekunder yang diharapkan dapat menjawab dan menyimpulkan segala permasalahan baik secara deduktif maupun secara induktif yang mendasari penelitian ini.

II. PEMBAHASAN

A. Pertanggungjawaban Bank terhadap Nasabah Sebagai Korban atas Risiko Operasional

Bank adalah sebuah badan usaha yang dalam menjalankan kegiatannya dengan mengumpulkan dan atau menghimpun dana yang berasal dari masyarakat yang dalam bentuk simpanan kemudian meneruskannya kepada masyarakat pula dalam bentuk pinjaman dan atau bentuk lainnya dengan tujuan untuk dapat mensejahterakan hidup khalayak masyarakat. Perekonomian dapat berjalan dengan lancar dan dapat pula berjalan dengan tidak lancar, salah satu faktor yang menentukan itu ialah peran perbankan dalam suatu negara, perbankan menjadi lembaga yang dimana sebagai penentu tingkat kestabilan perekonomian pada suatu negara. Bank memerlukan masyarakat atau nasabah supaya bank bisa mendapatkan anggaran yang setelah itu dipergunakan demi mencapai tujuan bank. Dalam membuat perjanjian antara bank dengan nasabah ada yang disebut dengan Klausula Baku, yaitu dimana dalam menentukan klausula-klausula perjanjian hanya dilakukan oleh satu pihak, pelaku usaha, kemudian pihak lainnya hanya diberikan pilihan untuk menyetujui atau tidak menyetujui. Untuk melindungi nasabah dari kesewenang-wenangan pelaku usaha, maka nasabah diberi hak preferen, yaitu hak yang diberikan kepada kreditur untuk mendapat perlakuan atau pelayanan terlebih dahulu dibandingkan dengan kreditur lainnya. Dalam arti nasabah yang posisinya sebagai nasabah penyimpan dapat diutamakan dalam menerima ganti rugi dari bank yang mana bank sedang dalam kondisi kegagalan atau kesulitan dalam memenuhi kewajibannya.

Dalam dunia perbankan, nasabah disebut sebagai konsumen sedangkan bank disebut dengan pelaku usaha. Pelaku Usaha ialah orang seorang atau badan usaha, dalam hal berstatus badan hukum ataupun yang tidak berbadan hukum serta didirikan dan berdomisili atau menuntaskan aktivitas dalam ranah atau wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, dilakukan sendiri dan atau berbarengan melangkaui akad penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.¹¹ Nasabah adalah orang seorang atau badan hukum yang memiliki rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga dapat disebut nasabah merupakan orang atau objek yang biasa berhubungan dengan bank atau menjadi pelanggan bank.¹² Dalam memahami mengenai apa yang dipikirkan oleh nasabah ada beberapa hal yang harus dipahami terlebih dahulu¹³. Memahami tujuan dan sasaran yang ingin dicapai oleh nasabah, memahami cara mereka membuat peringkat dan memprioritaskan tujuan dan sasaran tersebut, mengetahui apa yang dilakukan dengan produk yang akan ditawarkan untuk membantu merealisasikan masalah yang timbul antara mereka dan cara mencapai tujuan tersebut.

Risiko operasional menurut Basel II Capital Accord, merupakan kerugian yang timbul baik secara langsung maupun tidak langsung, karena kegagalan atau ketidakcukupan proses internal, orang dan sistem serta karena kejadian eksternal. Risiko operasional mencakup empat kategori utama: manusia, proses, sistem, dan faktor eksternal. Risiko ini dapat berdampak terhadap semua orang di semua lini organisasi.

Sumber risiko operasional terbagi menjadi lima, yaitu :

1. Lemahnya Penerapan Prosedur. Organisasi perlu perhatian pada kesulitan dalam melakukan proses operasional. Hal ini menuntut penambahan

¹¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafik, 2008), hal 31.

¹² M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung : Alfabeta, 2010), hal. 189

¹³ Bill Stinnet, *Think Like Your Costumer*, (Jakarta : Alex Media Komputindo, 2004), hal. 3

prosedur yang baru dan memperbarui prosedur serta menghilangkan prosedur yang tidak berguna.

2. Kurangnya Pelatihan Kerja. Kurangnya pekerja yang terlatih bisa berakibat fatal. Hal ini berakibat pada konsekuensi yang buruk terhadap proses operasional. Dengan adanya tenaga kerja yang terlatih dengan baik akan meningkatkan tingkat produktivitas dan meminimalisir potensi risiko yang mungkin terjadi.
3. Tidak Kompeten. Pekerja tidak kompeten, Orang yang secara teratur tidak mampu mencapai tujuan yang rasional dari bagian-bagian pekerjaannya. Banyak hal yang dapat dilakukan untuk mengurangi risiko yang terkait dengan *incompetencies*, yaitu dengan memastikan karyawan dilatih dan dididik di daerah yang sesuai.
4. Perhatian yang Lemah. Merupakan kontributor besar dalam risiko operasional. Hilangnya 810ndep yang muncul ketika pekerja melakukan kegiatan yang terkait dengan pekerjaannya. Hal ini bisa menimbulkan kesalahan yang fatal. Sumber dari hal ini yaitu kelelahan, *overload*, gangguan dan kebosanan.
5. Kurangnya Perawatan Peralatan dan *Software*. Peralatan dan perangkat lunak yang digunakan dalam operasi dapat menimbulkan risiko operasional. Terdapat dua faktor masalah yang menonjol, yaitu peralatan dan perangkat lunak yang kurang terpelihara dan *Out of Date*.

Pemeliharaan merujuk pada suatu serangkaian kegiatan yang dilakukan pada peralatan dan perangkat lunak agar mereka tetap berfungsi dengan baik. Salah satu jenis pemeliharaan yang bisa digunakan yaitu pemeliharaan preventif.

Dalam Undang-Undang Perbankan terdapat prinsip-prinsip yang harus diperhatikan, yaitu:

1. Prinsip Kehati-hatian (*Prudential Principle*). Berdasarkan Pasal 2 UU Perbankan, demokrasi ekonomi digunakan sebagai dasar dalam

melakukan kegiatan usaha yang menggunakan prinsip kehati-hatian. Dihubungkan dengan kewajiban bank untuk tidak merugikan nasabah, meski setelah nasabah memasukkan uangnya ke bank maka uang tersebut menjadi milik bank, namun tidak serta merta menjadi milik bank, harus ada rambu-rambu yang dijalankan dan ketika nasabah ingin mengambil uangnya bank harus selalu siap untuk mengembalikan uang nasabah. Penerapan prinsip kehati-hatian dalam dunia perbankan dimaksudkan untuk menjaga kepercayaan nasabah dan agar terciptanya perbankan yang sehat. Salah satu cara untuk melaksanakan prinsip kehati-hatian adalah dengan menerapkan prinsip mengenal nasabah.

2. Prinsip Mengenal Nasabah (*Customer Due Diligence*). Prinsip ini terdapat dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 3/10/PBI/2001 yang telah diubah menjadi PBI Nomor 5/21/PBI/2003 tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah. Prinsip Mengenal Nasabah merupakan prinsip yang digunakan Bank untuk mengetahui personalitas nasabah, dalam hal mengamati kegiatan transaksi nasabah termasuk dengan pelaporan transaksi-transaksi yang dianggap mencurigakan.¹⁴ Transaksi yang mencurigakan di terangkan dalam Pasal 1 ayat (4) yaitu, beberapa transaksi keuangan yang mencurigakan seperti pencucian uang, transaksi mengenai dana yang dimana dihasilkan dari tindak pidana dan lain sebagainya. Oleh sebab itu, awal mula yang harus dilakukan bank mesti meminta mengenai keterangan calon nasabah dengan lengkap, terkait pula mengenai angan-angan dan hajat jalinan usaha yang hendak dilangsungkan bakal nasabah dengan bank, kabar atau keterangan lain yang memungkinkan bank untuk dapat mengetahui siluet bakal Nasabah dan personalitas pihak lain. Berdasarkan ketentuan-ketentuan di atas diharapkan bank dapat

¹⁴ Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/21/PBI/2003 tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah, Pasal 1 ayat (2).

meminimalisir berbagai risiko, seperti risiko operasional (*operasional risk*), risiko hukum (*legal risk*), risiko reputasi (*reputational risk*), risiko terkonsentrasinya transaksi (*concentration risk*).¹⁵ Dengan menerapkan prinsip ini bank diharapkan dapat mengenal nasabah tidak hanya secara harfiah tetapi juga secara lebih komprehensif, tidak hanya sekedar mengetahui identitas nasabah saja tetapi juga mengenai yang berkaitan dengan profil dan karakter transaksi nasabah yang dilakukan melalui jasa perbankan.

3. Prinsip Kepercayaan (*Fiduciary Principle*). Demi hajat pelanggan bank, bank harus mempersiapkan liputan mengenai segala probabilitas akan terjadinya kerentanan kerugian yang berkaitan dengan transaksi yang dilakukan nasabah melalui bank. Tujuan adanya penyediaan informasi perihal kemungkinan munculnya kerentanan kerugian bagi nasabah direncanakan agar portal untuk mendapatkan keterangan atau berita terkait dengan aktivitas ikhtiar dan keadaan bank menjadi lebih terbuka dan secara berbetulan pula menjamin adanya transparansi dan atau kejernihan atau keterbukaan dalam dunia perbankan. Prinsip kepercayaan merupakan menjadi prinsip dasar terjadinya hubungan antara bank dengan nasabah, oleh karena itu prinsip kepercayaan harus dipegang teguh dalam pengelolaan 812ndepend perbankan.
4. Prinsip Kerahasiaan (*Confidential Principle*). Rasa kepercayaan nasabah harus selalu dijaga salah satunya dengan adanya prinsip kerahasiaan dimana segala keterangan nasabah penyimpan dan simpanannya harus dirahasiakan, dengan begitu rasa kepercayaan nasabah akan semakin bertambah. Rahasia bank berdasarkan UU Perbankan Pasal 1 ayat (28), yaitu apa-apa yang berangkaian serta berkaitan dengan maklumat atau

¹⁵ Johannes Ibrahim Kosasih dan Hassanain Haykal, *Bank dan Leasing*, (Bandung : Mandar Maju, 2020), hal. 138.

keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya. Rahasia bank memiliki dua teori, yaitu :

- a) Teori Absolut, yaitu bagi siapapun yang menyangai mengenai data nasabah atau keterangan bagi nasabah tidak boleh diberikan dengan alasan apapun.
- b) Teori Relatif, yaitu berdasarkan teori absolut di dalam teori 813ndepend ada beberapa pengecualian, diantaranya terdapat dalam Pasal 40 ayat (1) “bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya, kecuali dalam hal yang tertera pada Pasal 42, Pasal 43, Pasal 44 dan Pasal 44 A”. terdapat pula di dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 2/19/PBI/2000 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pemberian Perintah atau Izin Tertulis Membuka Rahasia Bank Pasal 2 ayat (4).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen) Pasal 64 sebagai Undang-Undang Payung bagi perlindungan konsumen di Indonesia. Selama tidak diatur secara khusus maka Undang-Undnag ini tetap berlaku bagi pelaku usaha dan konsumen. Salah satu bentuk tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen adalah *Contractual Liability*, merupakan tanggungjawab dari pelkau usaha berdarakan perjanjian antara kedua belah pihak atas kekurangan atau kerugian yang ditimbulkan oleh jasa yang dihasilkan pelaku usaha atau dapat pula yang ditimbulkan dari barang yang diperdagangkan. Apabila memiliki ikatan perjanjian (*privity of contract*) antara pihak pelaku usaha dengan pihak konsumen, maka tanggung jawab pelaku usaha disini berdasar pada *contractual liability* (pertanggungjawaban kontraktual). Sehingga perlu ditinjau bagaimana isi kontrak antara Pihak Bank dan Nasabah. Terkait dengan kejadian

yang dialami oleh Bank Mandiri, bank dapat bertanggung jawab terhadap kerugian nasabah dengan sistem pembuktian terbalik.¹⁶

Berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bahwa tanggung jawab Pelaku Usaha terhadap konsumen yaitu mencakup ganti rugi atas kerusakan, ganti rugi atas pengotoran, ganti rugi atas barang yang digunakan dari yang diperjual belikan serta jasa yang digunakan dari yang ditawarkan atau yang dihasilkan. Kompensasi tersebut dapat berbentuk pengembalian uang dan atau penggantian barang dan atau jasa yang seorak atau setara nilainya atau dapat pula dalam bentuk penjagaan kesehatan dan atau pemberian sokongan yang sesuai dengan apa yang ditentukan ketetapan yang ada dan berlaku. Jangka waktu kompensasi dilakukan pada batas waktu 7 (tujuh) hari selepas tanggal transaksi.¹⁷ Ketika ada konsumen yang dirugikan berdasarkan ruang lingkup atau cakupan perlindungan konsumen di atas, maka Pelaku Usaha wajib mengganti kerugian yang diderita konsumen. Terdapat dua kategori kerugian, yaitu:

1. Ganti rugi berdasarkan wanprestasi, yaitu ganti rugi berdasarkan wanprestasi yang dimana ditimbulkan oleh suatu perjanjian antara tergugat (Pelaku Usaha) dan penggugat (Konsumen),
 2. Ganti rugi berdasarkan perbuatan melanggar hukum, yaitu suatu ganti rugi yang disebabkan karena melanggar hak orang lain, melanggar undang-undang yang berlaku, berlawanan dengan kesusilaan serta berlawanan dengan nilai moral atau standar perilaku yang berlaku di masyarakat.¹⁸
- Dalam hal yang terjadi pada Bank Mandiri, konsumen atau nasabah dapat mengajukan gugatan kepada pengadilan negeri (perdata) dengan menggunakan Pasal 1365 KUHPerdata dan harus memenuhi unsur-unsur

¹⁶ Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821), Pasal 28.

¹⁷ *Ibid.*, Pasal 19 ayat (3).

¹⁸ Nurmadjito, *Kesiapan Perangkat Peraturan Perundang-undangan tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Mandar Maju, 2000), hal 18.

yang ada, seperti : Adanya perbuatan melawan hukum, adanya unsur kesalahan, adanya hubungan sebab akibat antara kerugian dan perbuatan, adanya kerugian.

Berdasarkan Undang-Undang Perbankan, bank dalam melaksanakan kegiatannya mesti berpatokan pada prinsip-prinsip perbankan serta mentaati segala determinasi yang berlaku. Prinsip perbankan yang digunakan beberapa di antaranya ialah prinsip kepercayaan (*fiduciary principal*)¹⁹, yaitu bank harus mempersiapkan dan menyediakan seluruh informasi mengenai kemungkinan-kemungkinan akan terjadinya akibat kerugian. Nasabah mempercayakan dananya untuk dikelola oleh bank (perjanjian penyimpanan dana) maka bank harus bisa menjaga kepercayaan nasabah, jika terjadi suatu risiko maka bank harus bertanggung jawab sesuai dengan yang telah diperjanjikan. Prinsip kehati-hatian (*prudential principle*)²⁰, yaitu dimana bank dalam menjalankan kegiatannya harus hati-hati, dalam mengelola uang nasabah yang telah dipercayakannya di bank harus dengan bijak dan tidak merugikan nasabah. Prinsip kehati-hatian harus dijalankan sedemikian rupa karena untuk menjaga rasa kepercayaan nasabah kepada bank. Jika dalam melaksanakan kegiatan bank tidak sesuai dengan prinsip yang ada maka dapat dikenakan sanksi yang administratif sesuai dengan Pasal 52 Undang-Undang Perbankan. Sanksi administratif yang dimaksud berupa: Denda berupa duit, Teguran yang tertulis, Demosi tingkat kesehatan bank, Kekangan untuk ikut serta dalam aktivitas kliring, diberhentikannya kegiatan bank untuk sementara waktu baik bank kantor cabang maupun untuk keseluruhan bank.

Dalam hal nasabah merasa dirugikan maka berdasarkan Pasal 40 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 01/POJK.07/2013. Konsumen dapat mengajukan pengaduan yang berindikasi sengketa serta pelanggaran yang

¹⁹ Indonesia, *Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan*, Pasal 29 ayat (4).

²⁰ *Ibid.*, Pasal 29 ayat (2).

dilakukan oleh PUJK kepada konsumen. Terdapat beberapa syarat untuk dapat melakukan pengaduan, diantaranya ialah :²¹ konsumen mengalami kerugian secara finansial, pelanggan memohonkan permohonan dengan tertulis dibarengi dengan bukti-bukti atau dokumen pendukung, Pelaku Usaha Jasa Keuangan telah melakukan ikhtiar pemecahan masalah terlebih dahulu, namun konsumen tidak menyetujui pemecahan masalah tersebut atau dalam telah melewati tenggat waktu yang telah ditentukan, pengaduan atau permohonan yang diajukan pelanggan bukan merupakan masalah yang lagi berjalan dalam penyelesaian atau telah diselesaikan melalui arbitrase ataupun institusi mediasi lainnya, pengaduan bersifat keperdataan, pengaduan yang diajukan belum pernah difasilitasi oleh OJK, pengajuan penyelesaian pengaduan tidak lebih dari 60 agenda verba dari sejak tanggal surat sekuel penanganan Pengaduan yang disampaikan Pelaku Usaha Jasa Keuangan kepada Konsumen.

Berdasarkan penjelasan diatas, harus ada unsur sengketa dimana konsumen mengalami kerugian materil bukan kerugian imateril, sehingga nasabah dalam kasus ini tidak bisa mengajukan penyelesaian kepada OJK karena kerugian yang dirasakan nasabah Bank Mandiri adalah kerugian immaterial, dimana nasabah tidak dapat melakukan transaksi cepat dalam beberapa jam. Bank Mandiri telah memperbaiki sistem yang terganggu yang kemudian nasabah dapat melakukan transaksi kembali, Bank Mandiri juga meminta maaf kepada nasabah atas ketidaknyamanannya dimana akan kompensasi bagi nasabah sebagai permohonan maaf bank kepada nasabah. Dalam hal ranah pelanggaran, kejadian yang dialami oleh bank mandiri harus dilakukan penelitian lebih lanjut oleh satuan kerja pengawasan, untuk memastikan pengaduan yang diajukan nasabah benar adanya dan terbukti ada unsur pelanggaran atau tidak. Apabila terbukti

²¹ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Pasal 41.

pelanggaran maka bank akan mendapat sanksi administratif (Pasal 53 POJK No. 1/POJK.07/2013).

Usai kejadian gangguan sistem yang dialami oleh Bank Mandiri, berdampak pada nilai saham Bank Mandiri. Saham Bank Mandiri pada hari Jumat sebelum terjadinya gangguan sistem berada pada level Rp 7.875 kemudian pada pembukaan perdagangan, pada hari senin tanggal 22 Juli 2019, setelah terjadinya gangguan sistem mengalami penurunan sebesar 0,95% berada pada level Rp 7.800. Penurunan berlanjut pada pukul 12.30 WIB, dimana penurunan mencapai 1,27% berada pada level Rp 7.775 per lembar saham. Adapun total frekuensi saham Bank Mandiri pada hari itu mencapai 1.426 kali transaksi.²² Meskipun terjadi penurunan harga saham, namun pihak Bank Mandiri memastikan bahwa tidak ada migrasi nasabahnya ke bank lain. Pihak Bank Mandiri sudah melakukan pengecekan ke cabang-cabang Bank Mandiri di seluruh Indonesia untuk mengetahui dan memastikan hal tersebut. Pihak Bank Mandiri juga sudah melakukan pendekatan persuasif kepada nasabah untuk menjelaskan bahwasanya kejadian tersebut tidak ada *fraud* dan murni gangguan sistem, serta nasabah yang khawatir tentang datanya juga diberikan penjelasan bahwa data nasabah tidak ada yang hilang.²³

B. Peran Otoritas Jasa Keuangan dalam Menangani Risiko Operasional

Otoritas jasa Keuangan (atau OJK) bertugas untuk melindungi hak-hak nasabah namun, tidak semua konsumen menjadi objek yang harus dilindungi oleh OJK, jika jasa keuangan yang digunakan oleh konsumen tidak terdaftar atau dalam arti kata tidak legal, maka OJK tidak bisa melindungi pelanggan yang dirugikan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan (atau PUJK) ilegal. Pengertian konsumen dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 01/POJK.07/2013

²² <http://money.kompas.com/read/2019/07/22/134142826/menengok-saham-bank-mandiri-usai-heboh-saldo-nasabah-error>. Diakses pada tanggal 27 November 2020, jam 19:25 WIB.

²³ Hery Gunardi, Managing Director Bisnis dan Jaringan Bank Mandiri, (di kantor ombudsman) <https://money.kompas.com/read/2019/07/29/162920026/bank-mandiri-tak-ada-migrasi-nasabah-imbang-gangguan-sistem-it>. Diakses pada tanggal 25 November, jam 15:24 WIB.

mengenai Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, yaitu pihak-pihak yang memanfaatkan jasa layanan atau yang mempercayakan menempatkan asetnya di suatu Lembaga Jasa Keuangan diantaranya, yaitu nasabah pada suatu perbankan, pemilik modal di pasar modal, pemegang polis pada suatu perasuransian, peserta pada dana pensiun. Berdasarkan pasal 6 Undang-Undang Perbankan. Otoritas Jasa Keuangan melakukan tugas pembenahan koordinasi dan pengawasan terhadap: segala aktivitas jasa keuangan di bidang Perbankan, kegiatan jasa keuangan di Pasar Modal dan kegiatan jasa keuangan di bidang Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan lainnya.

OJK selaku lembaga yang independen dalam menjalankan tugasnya, yaitu mengawasi kegiatan individual perbankan harus ikut campur tangan dalam mengatasi masalah yang sedang teliti. Seperti yang telah dipaparkan di atas, nasabah merupakan salah satu objek yang harus dilindungi hak-hak serta kepentingannya. OJK terus memonitor upaya mitigasi yang dilakukan oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dalam mengatasi persoalan teknologi informasi tersebut. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (yang kemudian disebut dengan Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan) Pasal 4, tugas dan fungsi dibentuknya Otoritas Jasa Keuangan adalah untuk melaksanakan dan atau melangsungkan pengaturan dan pengawasan bagi Sektor Jasa Keuangan di Indonesia, serta mampu melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan.

Memperhatikan contoh kasus yang penulis petik dari berbagai media.²⁴ Terdapat sebuah peristiwa yang dialami oleh Bank Mandiri (Bank) pada bulan Juli 2019, dimana pada saat Bank melakukan perpindahan sistem dari sistem lama ke sistem baru, menyebabkan terjadinya beberapa perubahan pada rekening

²⁴ <https://www.cnbcindonesia.com/market/20190720161749-17-86373/cerita-lengkap-soal-mandiri-eror-berkurangnya-saldo-nasabah>, diakses pada tanggal 7 Desember 2020, Pukul 09.02 WIB.

tabungan Nasabah serta transaksional rutin Nasabah menjadi terganggu yang akhirnya berdampak pada ketidaknyamanan Nasabah dan bahkan beberapa Nasabah merasa dirugikan oleh peristiwa tersebut. Terkait dengan contoh kasus di atas, akan diuraikan beberapa peran Otoritas Jasa Keuangan dalam melakukan tindak lanjut atas contoh kasus tersebut. Untuk diketahui, bahwa fungsi pengawasan OJK menganut sistem *twin peak supervisory action*. Dalam hal ini, fungsi pengawasan OJK terbagi menjadi 2, yaitu:

1. *Prudential Supervision*, yaitu pengawasan yang menitikberatkan pada kesehatan dari lembaga jasa keuangan. Untuk hal ini, OJK melakukan sistem pengawasannya dengan menggunakan pendekatan Pengawasan Berbasis Risiko (*Risk Based Supervision/RBS*), yaitu pengawasan bank yang menggunakan strategi dan metodologi berdasarkan risiko yang memungkinkan pengawas bank dapat mendeteksi risiko yang signifikan secara dini dan mengambil tindakan pengawasan yang sesuai dan tepat waktu. Terdapat rumus yang dimana jika dijumlahkan akan menunjukkan hasil yang bisa memutuskan bahwa bank itu sehat atau tidak. Terkait dengan kesehatan dari lembaga jasa keuangan, OJK mengawasi melalui *helicopter view* bagaimana industri itu tumbuh dan sehat dilihat dari RBS. Terdapat rumus yang di mana jika dijumlahkan akan menunjukkan hasil yang bisa memutuskan bahwa bank itu sehat atau tidak.
2. *Market Conduct Supervision*, yaitu pengawasan yang menitikberatkan terhadap perilaku dari setiap pelaku jasa usaha keuangan dari mulai mendesain produk, menyusun produk, membuat produk, menyampaikan informasi, menawarkan produk, membuat perjanjian atas suatu produk dan/atau layanan sampai pada penyelesaian sengketa dan penanganan pengaduan. Jika dikaitkan dengan kejadian yang dialami oleh Bank Mandiri, maka perlu dianalisa apakah terdapat fraud serta kerugian materiil yang diderita oleh Nasabah. Terkait dengan hal tersebut, sebagaimana yang diketahui dari berbagai sumber media online, diperoleh informasi bahwa

OJK selaku regulator telah memberikan saran atau masukan-masukan yang dapat dilakukan oleh Bank. Sementara itu pada aspek perlindungan konsumen, maka saat konsumen merasa dirugikan oleh PUJK, yang harus dilakukan konsumen sebelum mengajukan pengaduan ke Otoritas Jasa Keuangan adalah konsumen harus melakukan upaya pengaduan ke PUJK terkait. Mekanisme penyelesaian pengaduan pertama kali mesti diselesaikan langsung dengan pihak PUJK (*Internal Dispute Resolution/IDR*). Apabila upaya penyelesaian di tahap IDR tidak menemui kata sepakat, maka upaya yang dapat ditempuh nasabah yaitu dengan mengupayakan penyelesaian pengaduan melalui *External Dispute Resolution/EDR*, yaitu pilihan penyelesaian sengketa baik melalui pengadilan maupun luar pengadilan.

Khusus untuk penyelesaian pengaduan di luar pengadilan, maka pilihan Nasabah terbagi menjadi dua, yaitu :

1. Berdasarkan Pasal 40 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 01/POJK.07/2013. Konsumen dapat mengajukan pengaduan yang berindikasi sengketa serta pelanggaran yang dilakukan oleh PUJK kepada konsumen. Terdapat beberapa syarat untuk dapat melakukan pengaduan, diantaranya ialah :²⁵ Konsumen mengalami kerugian finansial, pelanggan memajukan permohonan dalam bentuk tertulis dibarengi dengan bukti-bukti atau dokumen pendukung lainnya, Pelaku Usaha Jasa Keuangan sudah melaksanakan usaha penanganan, tetapi konsumen menolak menerima penanganan tersebut atau telah melewati batas waktu yang telah ditentukan, pengaduan yang diajukan bukan merupakan perkara yang sedang dalam proses atau telah diselesaikan melalui arbitrase atau institusi mediasi lainnya, pengaduan atau dakwaan bertabiat keperdataan,

²⁵ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Pasal 41.

pengaduan atau dakwaan yang diujikan atau ditunjukkan belum sempat atau belum pernah di fasilitasi oleh OJK, pengutaraan penanganan pengaduan tidak lewat dari 60 hari kerja dari mulai tanggal surat hasil penyelesaian Pengaduan yang disampaikan PUJK kepada Konsumen.

Berdasarkan penjelasan diatas, harus ada unsur sengketa dimana konsumen mengalami kerugian materil bukan kerugian immaterial, sehingga nasabah dalam kasus ini tidak bisa mengajukan penyelesaian kepada Otoritas Jasa Keuangan karena kerugian yang dirasakan nasabah Bank Mandiri adalah kerugian immaterial, dimana nasabah tidak dapat melakukan transaksi cepat dalam beberapa jam. Kerugian immaterial bisa saja menjadi salah satu kejadian konkret pelanggaran, namun hal tersebut harus ditelaah lebih dahulu. Satuan kerja pengawasan di OJK akan melakukan penelitian ke bank terkait untuk memastikan pengaduan yang diajukan nasabah apakah memang benar adanya, jika terbukti ada pelanggaran yang dilakukan bank maka OJK dapat memberikan sanksi administratif.²⁶ Jika terbukti terdapat kelalaian yang dilakukan oleh Bank, maka OJK memberikan masukan kepada bank untuk melakukan perbaikan, koreksi dalam hal perlindungan konsumen, jangan sampai ada konsumen yang dirugikan. Jika konsumen dirugikan maka OJK dapat menindaklanjuti dan meminta bank untuk melakukan ganti kerugian kepada Nasabah.

1. LAPS. Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 01/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Pasal 4 mengatakan bahwa layanan penyelesaian sengketa paling kurang berupa :
 - a. Mediasi adalah di mana dalam menyelesaikan perkara terdapat pihak ketiga (mediator) untuk sebagai penengah dan membantu untuk

²⁶ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Pasal 53.

mencapai kesepakatan antara kedua belah pihak, dalam hal keputusan ada pada kedua belah pihak;

- b. Ajudikasi adalah di mana terdapat pihak ketiga (ajudikator) sebagai penjatuh keputusan atas sengketa antara kedua belah pihak. Dimana Putusan ini mengikat kedua belah pihak apabila konsumen menerimanya, jika konsumen menolak maka dapat menggunakan cara penyelesaian lainnya ;
- c. Arbitrase adalah di mana penyelesaiannya berdasarkan pada perjanjian para pihak, perjanjian tertulis yang dibuat oleh para pihak dengan memerhatikan Pasal 1365 KUHPerdara. Putusan ini bersifat akhir serta langsung mengikat pihak.

Terkait atas kejadian yang dialami Bank Mandiri, kasus ini diselesaikan pada tahap IDR. Dimana para nasabah yang mengalami pengurangan saldo melakukan pengaduan ke Bank Mandiri dan dapat langsung diselesaikan oleh PUJK terkait, sehingga tidak perlu menggunakan EDR.

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis permasalahan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kewajiban perbankan adalah memberikan segala informasi sejelas-jelasnya dan menjalankan prinsip kehati-hatian dalam melaksanakan kegiatan usahanya, apabila nasabah merasa dirugikan maka nasabah dapat menuntut dengan Pasal 1365 KUHPerdara mengenai perbuatan melawan hukum.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, mengatur juga mengenai kepentingan konsumen. Berdasarkan Pasal 64, Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai Undang-Undang Payung yang artinya jika pengaturan mengenai konsumen diatur secara khusus maka aturan

yang digunakan adalah yang secara khusus yang dimana peraturan yang diatur secara khusus tidak boleh bertentangan dengan prinsip-prinsip yang telah ada dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pasal 29 ayat (2) dan (4) mengenai prinsip kehati-hatian dan prinsip kepercayaan harus dilakukan oleh bank, jika tidak maka dikenai sanksi administratif sesuai dengan Pasal 52. Tanggung jawab yang dilakukan bank berdasarkan perjanjian para pihak atau yang disebut *contractual liability*, sehingga perlu ditinjau bagaimana isi kontrak antara bank dengan nasabah. Bank wajib tanggung jawab atas kerugian nasabah dengan sistem pembuktian terbalik (Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen).

Lembaga independen pengawas kegiatan perbankan, Otoritas Jasa Keuangan (OJK), juga membuat peraturan untuk melindungi kepentingan atau hak-hak nasabah. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (atau POJK) Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Pasal 29 menyatakan alikisah apabila konsumen/nasabah mengalami kerugian maka pelaku usaha jasa keuangan dalam hal ini bank harus bertanggung jawab. Apabila pelaku usaha jasa keuangan/bank tidak mengindahkan atau tidak menjalankan determinasi dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini maka akan dikenai sanksi berdasarkan Pasal 53 POJK Nomor 1/POJK.07/2013.

2. Bank Mandiri telah mengklarifikasi bahwasanya kejadian ini murni gangguan sistem dan tidak ada fraud. Dengan adanya kejadian ini dapat dikatakan bahwasanya Bank Mandiri kurang berhati-hati dalam memindahkan data dari sistem lama ke sistem baru sehingga terjadi gangguan sistem yang kemudian mengakibatkan beberapa nasabah tidak bisa melakukan transaksi. Dengan responsif Bank Mandiri langsung membenarkan sistemnya yang dimana dalam beberapa jam kedepan setelah kejadian nasabah sudah dapat melakukan transaksi dan saldo nasabah yang semula berkurang sudah kembali seperti saldo awal. Kepada nasabah yang

saldonya bertambah, Bank Mandiri sudah menjelaskan secara persuasif kepada nasabah sebelum memotong saldo nasabah yang bertambah berkali-kali lipat dari saldo semula dan nasabah pun sudah bisa menerima itu.

Kejadian yang dialami Bank Mandiri berdampak pada nilai saham, dimana nilai saham Bank Mandiri sempat mengalami penurunan. Hal baiknya ialah tidak ada migrasi nasabah Bank Mandiri ke Bank lain dan dapat dikatakan bahwasanya nasabah Bank Mandiri loyal.

B. Saran

1. Sebaiknya kepada pemerintah untuk dapat memperbarui undang-undang dan/atau peraturan-peraturan terkait, dengan menambahkan beberapa aturan yang lebih khusus mengenai kewajiban pelaku usaha jasa keuangan untuk melakukan pengecekan berkala terhadap sistem IT yang digunakan serta mengharuskan setiap bank mempunyai upaya mitigasi untuk dapat bisa melindungi nasabah dari kejadian serupa.
2. Setelah terjadinya kasus seperti ini, bank seharusnya lebih menerapkan prinsip kehati-hatian dan melakukan pengecekan berkala terhadap fungsi sistem IT yang dimiliki dalam rangka menegakan tata kelola manajemen risiko operasional yang *prudent* dan berjalan dengan baik, sehingga dapat mencegah permasalahan ini terulang kembali ke depannya.

IV. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Usman, Rachmadi. *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001.

Kristiyanti, Celina. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2008.

Nurmadjito. *Kesiapan Perangkat Peraturan Perundang-undangan tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Mandar Maju, 2000.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Indonesia. *Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan.* (Tambahan Lembaran Negara Tahun 1992 Nomor 31 dan Tambahan Lembaran Negara Nomor 3472).

Indonesia. *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.* (Tambahan Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 3821).