

**PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH BANK MANDIRI ATAS PERUBAHAN SALDO PADA REKENING NASABAH AKIBAT KESALAHAN SISTEM TEKNOLOGI INFORMASI**

**Rahmadi Indra Tektona<sup>1</sup>; Fona Kartika Listiyapuji<sup>2</sup>**  
**Fakultas Hukum Universitas Jember**  
**Email : rahmadiindra@unej.ac.id**

**ABSTRACT**

The progress and development of technology, telecommunications, multimedia and information technology or commonly referred to as telematics can ultimately change the organizational structure, social relations, and society. Consumers can also be parties who place funds and / or utilize services available at Financial Services Institutions. Related to this, consumers who use financial services institutions include customers in banks, investors in the capital market, participants in pension funds, and others. As in the opinion of Muhamad Djumhana, the public can trust the bank if the bank has guaranteed the confidentiality of the customer's data. Every bank has an information technology system, without exception Bank Mandiri. The information technology system of each bank has a very important role. If something goes wrong even though it's a small thing it has a huge impact on the system at the bank that is running. As explained in the online media Kontan.co.id. On July 20, 2019. Related to this, customers were worried about the balance in their account, which greatly affected the customer and the customer felt disadvantaged. Related to this there is a need for legal protection for the loss-making customer, in which the customer as a consumer has the rights to the goods and / or services obtained.

**Keywords:** Legal Protection, Customers, System Error.

**I. PENDAHULUAN**

Kemajuan dan perkembangan teknologi, telekomunikasi, multimedia serta teknologi informasi atau biasa disebut dengan telematika pada akhirnya dapat merubah tatanan organisasi, hubungan sosial, dan masyarakat.<sup>1</sup> Hal tersebut tidak dapat dipungkiri dengan fleksibilitas dan kemampuan telematika yang cepat memasuki berbagai aspek kehidupan manusia. Kehidupan dengan kemajuan dan perkembangan teknologi seperti saat ini tidak dapat dilepaskan dan bahkan sering sangat bergantung pada aktivitas dan jasa perbankan.<sup>2</sup> Untuk melindungi nasabah, selain dengan menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, nasabah juga dapat dilindungi dengan Undang-Undang Nomor 10 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

---

<sup>1</sup> Didik M. Arief Mansyur, dan Elisatris Gultom. *Cyber Lawaspek Hukum Teknologi Informasi*. (Bandung: Reflika Aditama, 2009), hlm.2.

<sup>2</sup> Barda Nawawi Arif. *Tindak Pidana Mayantara Perkembangan Kajian Cyber Crime di Indonesia*. (Jakarta: Raja Grafindo, 2017), hlm. 51.

Setiap bank memiliki sistem teknologi informasi, tanpa terkecuali Bank Mandiri. Sistem teknologi informasi setiap bank memiliki peranan sangat penting. Jika terjadi kesalahan meskipun itu hal kecil sangat berdampak sekali terhadap sistem pada bank yang sedang berjalan. Sebagaimana dipaparkan dalam media online Kontan.co.id. Pada tanggal 20 Juli 2019, masyarakat dalam hal ini yaitu nasabah Bank Mandiri mendatangi Bank Mandiri untuk menanyakan perihal berubahnya saldo pada rekeningnya. Ada saldo nasabah yang bertambah dan ada pula saldo nasabah yang berkurang. Nasabah memerlukan kejelasan akan saldo rekeningnya tersebut. Rohan Hafas selaku *Corporate Secretary* Bank Mandiri menjelaskan, bahwa kejadian tersebut terjadi diakibatkan pemeliharaan sistem yang dilakukan beberapa waktu lalu tidak berjalan sebagaimana mestinya yakni pada saat proses pemindahan data dari *core system* ke *back up system*.<sup>3</sup> Pada saat *back up* data terjadi *corrupt* pada memori data, hal tersebut mengakibatkan 10% data atau 1,5 juta nasabah mengalami perubahan saldo.<sup>4</sup> Terkait hal tersebut mengakibatkan para nasabah khawatir dengan saldo dalam rekeningnya yang mana sangat berdampak sekali kepada nasabah dan nasabah merasa dirugikan. Terkait demikian perlu adanya perlindungan hukum kepada nasabah yang kehilangan saldonya tersebut, dimana nasabah sebagai konsumen memiliki hak-hak atas barang dan/atau jasa yang diperoleh tersebut.

## II. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan adalah bagaimana perlindungan hukum bagi nasabah Bank Mandiri yang dirugikan akibat kesalahan sistem teknologi informasi Bank Mandiri yang menghilangkan saldo nasabahnya

## III. METODE PENELITIAN

Metode penelitian penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif. Digunakan sebagai pedoman agar dalam menganalisis suatu objek yang sedang dikaji mendapatkan kesesuaian serta kebenaran dengan aturan yang ada dan hasilnya harus dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dalam penelitian, metode sangat diperlukan karena dengan adanya metode semua menjadi terstruktur atau terarah guna mencapai tujuan yang telah

---

<sup>3</sup> <https://money.kompas.com/read/2019/07/22/162900426/pengamat-error-sistem-bank-mandiri-bisa-terjadi-lagi-jika>, diakses pada tanggal 08 Desember 2019 pada pukul 23.50

<sup>4</sup> <https://keuangan.kontan.co.id/news/begini-kronologi-lengkap-kasus-berubahnya-saldo-rekening-nasabah-bank-mandiri>, Diakses pada tanggal 30 September 2019 pada pukul 13.06 WIB.

diinginkan. Penelitian hukum merupakan suatu proses untuk menemukan prinsip-prinsip hukum, aturan hukum, atau doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang sedang dibahas.<sup>5</sup>

#### IV. PEMBAHASAN

##### A. PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK MANDIRI YANG MENGALAMI PERUBAHAN SALDO PADA REKENING AKIBAT KESALAHAN SISTEM TEKNOLOGI INFORMASI

Bank Mandiri yang baru-baru ini mengalami kejadian yang kurang mengenakan terkait dengan teknologi, telah terjadi kesalahan pada sistem teknologi informasinya yang mana hal ini cukup mengkhawatirkan para nasabah sebagai konsumen suatu perbankan. Menurut Sutarman, sistem merupakan kumpulan elemen yang mana elemen tersebut saling terhubung dan berinteraksi dalam satu kesatuan untuk menjalankan suatu proses guna mencapai tujuan utama.<sup>6</sup> Sedangkan teknologi informasi ialah teknologi terkait sarana komputer, telekomunikasi dan sarana elektronis lainnya yang digunakan dalam pengolahan data keuangan dan atau pelayanan jasa perbankan.<sup>7</sup> Sehingga dapat diartikan bahwa sistem teknologi informasi merupakan kumpulan elemen-elemen yang diantaranya meliputi sarana komputer, telekomunikasi dan sarana elektronis lainnya yang mana antara keseluruhan elemen tersebut saling berhubungan dan digunakan untuk mengelola data keuangan dan atau pelayanan jasa perbankan.

Terjadinya hal tersebut berakibat saldo dari 1,5 juta nasabah di seluruh Indonesia mengalami perubahan. Sistem pada Bank Mandiri yang eror ini terjadi pada saat proses *back up* data yang mana merupakan rangkaian tutup buku guna merekap seluruh transaksi yang telah terjadi di hari sebelumnya, *back up* tersebut selalu dilaksanakan pada malam hari. Pada saat proses sedang berlangsung, data daripada nasabah sementara dipindahkan ke *back up* server. Apabila prosesnya telah selesai, data nasabah tersebut akan dikembalikan lagi ke server utama atau biasa disebut dengan *core system*. Namun pada saat dikembalikannya ke server utama, data tersebut mengalami *corrupt*, yang mana hal tersebut menjadikan saldo para nasabah

---

<sup>5</sup> Peter Mahmud Marzuki. *Penelitian Hukum*. (Jakarta: Prenada Media, 2005), hlm. 35.

<sup>6</sup> <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/67322/Chapter%20III-IV.pdf?sequence=2&isAllowed=y>, diakses pada tanggal 15 Maret 2020, pada pukul 15.00 WIB

<sup>7</sup> Lihat Pasal 1 angka 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor: 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum

berubah.<sup>8</sup> Perubahannya saldo yang dialami para nasabah terjadi secara acak.<sup>9</sup> Adapun beberapa aduan nasabah Bank Mandiri terkait perubahan saldo yang menimpa nasabah Bank Mandiri yang bersangkutan. Sebagaimana dipaparkan dalam media online Kompas.com pada tanggal 20 Juli 2019, pada Bank Mandiri Cabang Banjarmasin yang beralamat di Jalan Pangeran Samudera mendapati laporan nasabah yang salah satunya yaitu bernama Iwan. Ia mengaku kehilangan saldo sebesar Rp.30.000.000,00 lebih, menurut pengakuannya ia tidak melakukan transaksi beberapa waktu lalu.<sup>10</sup>

Hubungan Bank dan nasabah tidak dapat dipisahkan, oleh karena itu terdapat hubungan hukum antara nasabah dan bank, yaitu:

Hubungan Kontraktual Hubungan antara nasabah dan bank yang paling lazim digunakan yaitu hubungan kontraktual. Hubungan kontraktual berlaku untuk hampir seluruh nasabah bank, baik nasabah debitur, nasabah deposan, ataupun nasabah non debitur dan non deposan. Hubungan kontraktual tersebut berdasarkan atas suatu kontrak yang dibuat antara bank sebagai kreditur (pemberi dana) dengan pihak debitur (peminjam dana). Hubungan kontrak yang menjadi dasar terhadap hubungan bank dan nasabah debitur bersumber dari ketentuan-ketentuan KUH Perdata tentang kontrak (buku tiga). Sebagaimana menurut pasal 1338 ayat 1 KUH Perdata, bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berkekuatan sama dengan undang-undang bagi kedua belah pihak yang bersangkutan.<sup>11</sup>

Hubungan Non Kontraktual Hubungan non kontraktual yaitu hubungan hukum yang mana tidak tertuang dalam kontrak atau perjanjian antara bank dan nasabahnya. Menurut Nindyo Pramono, terdapat 4 (empat) prinsip dasar yang melandasi hubungan antara bank dan nasabahnya, yaitu:

- Prinsip kepercayaan (*fiduciary principle*)<sup>12</sup>
- Prinsip kerahasiaan (*confidential principle*)<sup>13</sup>
- Prinsip kehati-hatian (*prudential principle*)<sup>14</sup>

---

<sup>8</sup> <https://today.line.me/id/pc/article/Sistem+Bank+Mandiri+Error+Berikut+Fakta+faktanya-kPg0zo>, diakses pada tanggal 15 Maret 2020, pada pukul 17.00 WIB

<sup>9</sup> <https://www.cermati.com/artikel/belajar-dari-kasus-bank-mandiri-nasabah-lakukan-ini-saat-sistem-bank-eror>, diakses pada tanggal 15 Maret 2020, pada pukul 17.59 WIB

<sup>10</sup> <https://regional.kompas.com/read/2019/07/20/14004851/saldo-hilang-puluhan-nasabah-datangi-bank-mandiri-banjarmasin>, diakses pada tanggal 20 Maret 2020 pada pukul 16.30 WIB

<sup>11</sup> <http://digilib.unila.ac.id/19764/3/BAB%20II.pdf>, diakses pada tanggal 28 Januari 2020 pada pukul 00.51 WIB.

<sup>12</sup> Nindyo Pramono. *Bunga Rampai Hukum Bisnis Aktual*. (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006), hlm. 35

<sup>13</sup> *Ibid*, hlm. 35

<sup>14</sup> *Ibid*, hlm. 35

- Prinsip mengenal nasabah (*know your customer principle*)<sup>15</sup>

Nasabah merupakan subjek hukum yang memiliki hak-hak dan kewajiban sebagai konsumen terkait dengan perbankan. Perlindungan hukum menurut Satjipto Rahardjo ialah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.<sup>16</sup> Perlindungan hukum yang dimaksud dalam hal ini yaitu guna memperjuangkan hak-hak yang dimiliki masing-masing subjek hukum terkait dengan pelaku usaha dan konsumen. Sebagai warga negara, nasabah yang merasa dirugikan dapat meminta perlindungan hukum terkait kejadian yang menimpanya.

Perlindungan hukum sendiri dapat dibedakan menjadi dua, yaitu meliputi perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan Hukum Preventif ialah perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah sebelum terjadinya suatu sengketa atau permasalahan.<sup>17</sup> Sedangkan Perlindungan Hukum Represif ialah perlindungan hukum yang dapat juga dikatakan sebagai perlindungan hukum akhir dalam penyelesaian sengketa, sebab berisikan tentang adanya pemberian denda, penjara, dan tambahan bentuk pelanggaran lainnya.<sup>18</sup> Setiap subjek hukum berhak mendapatkan perlindungan hukum yang terkait dengan permasalahannya. Yang mana terkait perlindungan hukum preventif yakni perlindungan hukum yang telah ada dan dibuat oleh pemerintah sebelum terjadinya pelanggaran.

Dana para nasabah yang dipercayakan kepada Bank harus dijaga sebagaimana tertera pada pasal 37B Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Permasalahan mengenai perlindungan hukum bagi nasabah Bank Mandiri akibat kesalahan sistem teknologi informasi Bank Mandiri, terkait berkurangnya dana atau saldo nasabah yang disimpan di Bank Mandiri. Hal tersebut menjelaskan bahwa Bank Mandiri selaku pelaku usaha tidak memberikan keamanan serta keselamatan pada dana nasabah yang tersimpan di banknya tersebut. Yang mana seharusnya Bank Mandiri harus menjamin setiap dana yang tersimpan di banknya. Sebagaimana tertera pada Pasal 37B ayat (1)

---

<sup>15</sup> Nindyo Pramono. *Bunga Rampai Hukum Bisnis Aktual*. (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006), hlm. 35

<sup>16</sup> Satjipto Raharjo. *Ilmu Hukum*. (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000), hlm. 53

<sup>17</sup> Soerjono Soekanto. *Pengantar Penelitian Hukum*. (Jakarta: Ui Press, 1984), hlm. 20

<sup>18</sup> *Ibid*

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Menyatakan bahwa setiap bank wajib menjamin dana masyarakat yang disimpan pada bank yang bersangkutan.<sup>19</sup> Hal tersebut seharusnya yang dilakukan oleh Bank Mandiri terhadap dana nasabah sehingga nasabah selaku konsumen yang memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan terhadap barang dan/jasa yang ia konsumsi terpenuhi.

Otoritas Jasa Keuangan yang selanjutnya disingkat menjadi OJK merupakan lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain yang memiliki fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan serta penyidikan sebagai mana tertera pada Undang-Undang OJK tersebut. OJK sendiri dibentuk guna melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.<sup>20</sup> Terkait dengan permasalahan perlindungan hukum bagi nasabah Bank Mandiri yang mengalami pengurangan saldo, OJK memiliki wewenang sebagaimana yang tertera pada Pasal 28 sampai Pasal 30 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. OJK sendiri dibentuk pastilah memiliki tujuan, tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan agar:<sup>21</sup>

1. Terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel;
2. Mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil; dan
3. Mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

Sebagaimana dipaparkan diatas, bahwa salah satu tujuan dari OJK yaitu mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Oleh karena itu OJK berwenang melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat sebagaimana disebutkan pada Pasal 28 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Terkait permasalahan perlindungan hukum bagi nasabah Bank Mandiri, yang mengalami kesalahan sitem teknologi informasi yang mengakibatkan saldo nasabahnya berkurang. OJK memiliki peranan penting untuk memberikan upaya perlindungan dengan memberikan edukasi serta informasi kepada masyarakat atau

---

<sup>19</sup> Lihat Pasal 37B ayat 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

<sup>20</sup> Lihat Pasal 4 huruf (c) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

<sup>21</sup> Lihat Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

dalam hal ini nasabah. Hal tersebut merupakan upaya yang dilakukan OJK dalam melindungi kepentingan masyarakat guna mengantisipasi terjadinya kerugian yang dialami oleh nasabah. Menindaklanjuti itu, dalam hal ini juga bank menyediakan informasi untuk nasabah mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.<sup>22</sup> Pada Pasal 29 huruf c Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, menyebutkan bahwa OJK memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. Terkait hal tersebut, jika nasabah yang mengalami kekurangan saldo akibat kesalahan sistem teknologi informasi, OJK memberikan fasilitas pengaduan bagi nasabah yang dirugikan tersebut. Melalui pelayanan pengaduan, nasabah yang mengalami kekurangan saldo dapat memintakan atau menanyakan dan juga OJK dapat membantu nasabah untuk menyampaikan pendapat serta keluhannya, serta membantu nasabah untuk memperoleh keadilan terkait dengan hak-haknya nasabah yang merasa dirugikan.

Bank Mandiri dalam kegiatannya dibantu oleh kecanggihan teknologi. Semua kegiatan operasional Bank Mandiri berbasis elektronik. Kesalahan teknologi informasi Bank Mandiri yang mengakibatkan berkurangnya saldo nasabah Bank Mandiri, hal tersebut terjadi pada saat pemeliharaan sistem yang dilakukan tidak berjalan sebagaimana mestinya. Bank wajib melakukan proses manajemen risiko agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, manajemen risiko sendiri mencakup identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian atas risiko sehubungan dengan penggunaan teknologi informasi pada suatu bank.<sup>23</sup> Pemerintah melindungi kepentingan umum dari segala jenis gangguan sebagai akibat penyalahgunaan Informasi Elektronik dan Transaksi Elektronik yang mengganggu ketertiban umum, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, hal tersebut dipaparkan pada Pasal 40 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

---

<sup>22</sup> Lihat Pasal 29 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

<sup>23</sup> Lihat Pasal 10 ayat 1 Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum

Ketika kita bicara tentang nasabah yang mengalami penambahan saldo, alangkah baiknya jika kelebihan tersebut dikembalikan kepada pihak Bank Mandiri meskipun diketahui yang menjadikan permasalahan tersebut terjadi juga karena sistem teknologi informasi dari Bank Mandiri itu sendiri. Karena dana yang berada dalam saldo nasabah tersebut bukan merupakan hak atau kepemilikan dari nasabah yang bersangkutan, saldo nasabah yang bertambah tersebut diambil dari dana milik Bank Mandiri yang secara tidak langsung ditransfer ke para nasabahnya karena kesalahan sistem. Mengingat juga terhadap Pasal 85 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana yang sudah sangat jelas mengenai sanksi yang didapat bagi pihak yang bersangkutan dalam hal ini yaitu nasabah yang mengalami penambahan saldo. Selain itu menurut pasal 1360 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, menyatakan bahwa barangsiapa secara khilaf atau dengan mengetahuinya, telah menerima sesuatu yang tak harus dibayarkan padanya, diwajibkan mengembalikan barang yang tak harus dibayarkan itu kepada orang dari siapa ia telah menerimanya. Sama seperti sebelumnya, bahwa dana yang diperoleh dari bertambahnya saldo nasabah Bank Mandiri harus dikembalikan lagi kepada Bank Mandiri, karena nasabah mendapatkan kelebihan saldo tersebut yang berasal dari Bank Mandiri.

Adapun perlindungan hukum represif yang mana memiliki tujuan menyelesaikan sengketa yang sedang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha. Yang mana dalam usahanya diselesaikan melalui Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia. Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi yang diberikan kepada pihak yang melakukan pelanggaran. Terkait dengan peristiwa yang terjadi antara nasabah yang mengalami pengurangan pada saldonya dan pelaku usaha yakni Bank Mandiri, terdapat beberapa sanksi yang tertera di dalam peraturan perundang-undangan terkait hal tersebut. Mengenai sanksi yang diberikan kepada pelaku usaha tertera pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan pada Pasal 60, Pasal 61, Pasal 62, dan Pasal 63. Pasal-pasal tersebut meliputi sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi tersebut dapat diberikan kepada pelaku usaha atau dalam hal ini Bank Mandiri yang melanggar ketentuan-ketentuan sebagaimana yang dijelaskan pada peraturan perundang-undangan tersebut.

Selain yang sudah dipaparkan sebelumnya, terkait permasalahan yang menimpa nasabah Bank Mandiri, dalam hal ini nasabah dengan saldo yang berkurang,



diperlukan manajemen risiko terkait teknologi informasi suatu bank yang mana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor: 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum.

Permasalahan perlindungan hukum bagi nasabah Bank Mandiri yang mengalami perubahan saldo, terdapat perlindungan hukum represif yang mana tertera pada Pasal 30, Pasal 31, dan Pasal 32 Peraturan Bank Indonesia Nomor: 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum.

Sehubungan dengan permasalahan Bank Mandiri yang mengakibatkan perubahan terhadap saldo nasabah mandiri, hal tersebut dapat dikenai pertanggungjawaban secara pidana serta yang menanggung itu yakni Bank Mandiri selaku korporasi yang bersangkutan. Karena perubahan saldo tersebut terjadi karena kesalahan sistem teknologi informasi Bank Mandiri, yang mana hal tersebut terdapat dalam ruang lingkup usaha Bank Mandiri, apapun kegiatan usaha yang terlaksana dalam Bank Mandiri merupakan tanggung jawab bagi Bank Mandiri selaku korporasi yang bersangkutan.

Pada sistem teknologi informasi Bank Mandiri terjadi *corrupt* terhadap memori data yang mana hal tersebut berakibat kepada saldo dari 1,5 juta nasabah di seluruh Indonesia mengalami perubahan. Perkembangan teknologi pada masa ke masa semakin meningkat memberikan dampak positif serta keuntungan bagi masyarakat. Namun berkembangnya teknologi yang menjamur saat ini tidak menutupi fakta bahwa masyarakat selaku konsumen yang menggunakan barang dan/atau jasa masih memiliki kedudukan yang rendah atau dapat dikatakan lemah. Adapun faktor-faktor yang dapat dikatakan sebagai lemahnya kedudukan masyarakat selaku konsumen, yaitu:<sup>24</sup>

1. Tingginya tingkat ketergantungan terhadap suatu produk;
2. Lemahnya pengetahuan tentang proses produksi;
3. Lemahnya kemampuan tawar menawar (*bargaining power*) secara ekonomis.

Sebagaimana yang tertera pada Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa "Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk

---

<sup>24</sup> Burhanudin S.. *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*. (Malang: UIN-Maliki Press (Anggota IKAPI), 2011), hlm. 2.

memberi kepada konsumen". Dari penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa kepastian hukum yang dimaksud yaitu segala upaya yang dilakukan guna menjamin kebutuhan serta hak-hak daripada konsumen serta kebutuhan dan hak-hak tersebut bisa dipertahankan, dan bilamana terjadi kerugian yang menimpa konsumen dapat dimintakan kompensasi dari pelaku usaha. Upaya yang dapat dilakukan nasabah yakni yang pertama dapat diselesaikan di luar pengadilan dengan cara damai. Nasabah yang mengalami kerugian atas hilangnya saldo dapat memberikan komplain atau keluhan serta dapat meminta pertanggung jawaban secara langsung dari pihak Bank Mandiri dengan cara mendatangi langsung kantor cabang dan/atau kantor pusat Bank Mandiri yang ada di kota masing-masing nasabah dan juga dengan cara telepon ke 14000. Namun nomor tersebut hanya dapat diakses pada saat kejadian adalah di wilayah Surabaya, Palembang, Jakarta, Medan, Bandung, Bogor, Denpasar, Yogyakarta, Balikpapan, Banjarmasin, Makasar, dan juga Semarang. Selain wilayah yang disebutkan tadi, dapat melalui nomor (021) 5299-7777, ataupun dapat melalui email dengan alamat [mandiricare@bankmandiri.co.id](mailto:mandiricare@bankmandiri.co.id)<sup>25</sup> Pada saat nasabah Bank Mandiri mendatangi kantor Bank Mandiri untuk menanyakan terkait dengan permasalahan saldonya maka nasabah tersebut akan menemui *customers service* yang selanjutnya akan diberikan sebuah *form complaint* dan nasabah mengisinya, selanjutnya akan diteruskan kepada pihak yang terkait, lalu menunggu beberapa hari untuk kelanjutannya dan akan dihubungi lagi oleh pihak Bank Mandiri.

Apabila pihak dari Bank Mandiri tidak merespon dan tidak bertanggung jawab atas kerugian yang menimpah nasabah tersebut, nasabah selaku konsumen dapat memilih upaya penyelesaian sengketa melalui luar pengadilan dengan bantuan dari lembaga atau badan yang berkaitan dengan sengketa perbankan seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penyelesaian sengketa yang dilaksanakan di luar pengadilan merupakan penyelesaian sengketa non litigasi atau secara umum dikenal sebagai *Alternative Dispute Resolution* (ADR) atau Alternatif Penyelesaian Sengketa.<sup>26</sup> Menurut Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, menjelaskan bahwa Alternatif Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana tertera pada Pasal 47 Undang-

---

<sup>25</sup> <https://www.bankmandiri.co.id/pengaduan-nasabah>, diakses pada tanggal 4 Maret 2020, pada pukul 01.29 WIB.

<sup>26</sup> <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/t52897351a003f/litigasi-dan-alternatif-penyelesaian-sengketa-di-luar-pengadilan/>, diakses pada tanggal 4 Maret 2020, pada pukul 01.16 WIB.

Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mana dalam pasal tersebut menjelaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dilakukan di luar pengadilan guna mencapai kesepakatan terkait dengan bentuk dan besarnya kompensasi dan/atau mengenai tindakan tertentu yang mana bermanfaat untuk menjamin tidak akan terjadi kembali kerugian yang menimpa konsumen. Badan yang berguna untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang mana sudah dijelaskan dalam Pasal 49 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Otoritas Jasa Keuangan memiliki lembaga tersendiri untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi antara konsumen dengan Lembaga Jasa Keuangan, lembaga tersebut ialah Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS). Adapun yang menjadikan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tak lagi digunakan karena pada putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, pelaku usaha dapat mengajukan keberatan kepada Mahkamah Agung. Tindak lanjut daripada itu, banyak putusan Badan Penyelesai Sengketa Konsumen yang dibatalkan oleh Mahkamah Agung, dengan pertimbangan hukum dianggap Badan Penyelesai Sengketa Konsumen dinilai tidak memiliki wewenang untuk menyelesaikan sengketa di bidang jasa keuangan karena perjanjian yang dilakukan merupakan perjanjian biasa.<sup>27</sup>

Penyelesaian sengketa yang dapat nasabah tempuh terkait permasalahan Bank Mandiri yang menghilangkan saldo nasabahnya, dapat ditempuh melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa adapun beberapa tahapan, meliputi:<sup>28</sup>

1. Mediasi, merupakan cara penyelesaian sengketa melalui pihak ketiga (mediator) untuk mencapai kesepakatan yang diinginkan kedua belah pihak. Mediasi dilakukan secara tertutup bagi umum sehingga dapat menjamin rahasia para pihak, yang mana jika rahasia tersebut diketahui masyarakat umum sangat merugikan bagi para pihak yang bersangkutan.
2. Ajudikasi, merupakan cara penyelesaian sengketa melalui pihak ketiga (ajudikator) untuk menjatuhkan putusan atas sengketa yang dipermasalahkan kedua belah pihak. Putusan ajudikasi mengikat bagi para pihak yang bersangkutan apabila

---

<sup>27</sup> <https://hukumonline.com/berita/baca/lt5a9776ec8a39a/laps-atau-bpsk-jika-terjadi-sengketa/>, diakses pada tanggal 05 Februari 2020 pada pukul 01.45 WIB.

<sup>28</sup> <https://www.ojk.go.id/>, diakses pada tanggal 05 Februari 2020 pada pukul 02.50 WIB.

konsumen setuju. Apabila konsumen menolak, konsumen dapat mencari upaya penyelesaian lainnya. Pihak ketiga yaitu ajudikator berjumlah ganjil.

3. Arbitrase, merupakan cara penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan yang mana berdasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh kedua belah pihak yang bersangkutan. Pihak ketiga yaitu arbiter berjumlah ganjil. Putusan arbitrase bersifat final dan mengikat para pihak sebagaimana yang diatur pada Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Penyelesaian sengketa di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memiliki beberapa keuntungan atau kelebihan dibandingkan dengan penyelesaian sengketa melalui pengadilan, yang mana dalam menyelesaikan sengketa biaya yang dikeluarkan tidak terlalu mahal atau bisa dikatakan lebih murah dibandingkan dengan penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi, tidak menghabiskan banyak waktu atau cenderung cepat dalam proses penyelesaian sengketa, mudah diakses, dilakukan oleh SDM yang kompeten serta paham mengenai industri jasa keuangan. SDM yang dimaksud merupakan mantan bankir, pengacara, hingga guru besar Ilmu Hukum Bisnis Perbankan.

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) merupakan lembaga yang bergerak dalam sektor perbankan.<sup>29</sup> Terkait dengan Bank Mandiri maka lembaga penyelesaian yang digunakan yaitu Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia atau disingkat dengan LAPSPI. Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa penyelesaian sengketa di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memiliki beberapa tahapan-tahapan dalam penyelesaian sengketa yang mana meliputi, mediasi, ajudikasi, dan arbitrase. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) pun juga melaksanakan tahapan-tahapan tersebut dalam menyelesaikan sengketa. Yang membedakan lembaga LAPSPI dengan yang lainnya yaitu terdapat dalam layanannya, yang mana dibedakan menjadi dua yaitu Layanan Probono dan Layanan Komersial.<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> <https://lapspi.org/>, diakses pada tanggal 06 Februari 2020 pada pukul 00.30 WIB.

<sup>30</sup> *Ibid*

Upaya penyelesaian sengketa berikutnya yang dapat ditempuh oleh nasabah Bank Mandiri yang mengalami berkurangnya saldo yaitu melalui jalur litigasi. Pada Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan mengenai penyelesaian sengketa. Dengan ini pengadilan merupakan jalan akhir bilamana penyelesaian sengketa secara damai tidak dapat terlaksana dengan baik. Dan terdapat dalam Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, berisikan:

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
3. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-Undang.
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Banyak dari masyarakat memilih menyelesaikan sengketa melalui pengadilan karena berbagai alasan, yaitu:<sup>31</sup>

1. Kepercayaan bahwa pengadilan merupakan tempat untuk memperoleh keadilan sebagaimana yang mereka kehendaki;
2. Kepercayaan bahwa pengadilan merupakan lembaga yang mengekspekasikan nilai-nilai kejujuran, mentalitas yang tidak korup dan nilai-nilai utama lainnya;
3. Waktu serta biaya yang dikeluarkan tidak sia-sia;
4. Pengadilan merupakan tempat bagi orang untuk benar-benar memperoleh perlindungan hukum.

---

<sup>31</sup> Adi Sulistiyono. *Krisis Lembaga Pengadilan di Indonesia*. (Surakarta: UNS Press, 2006), hlm. 19.

Namun jika nasabah menginginkan penyelesaian sengketa melalui pengadilan, banyak sekali kekurangan yang akan didapat melalui proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan, yang mana meliputi:<sup>32</sup>

1. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan menghabiskan waktu yang cukup lama, karena melalui berbagai proses dan juga teknisnya sangat formal yang mengakibatkan cukup lambat dalam proses kerjanya.
2. Biaya perkara yang mahal, apabila suatu masalah atau perkara yang sedang berjalan selesainya lama hingga berbulan-bulan bahkan hingga ganti tahun, hal tersebut menyita dana yang tidak murah.
3. Pengadilan pada umumnya tidak responsif, seringkali pengadilan dianggap kurang tanggap dalam membela dan melindungi kepentingan dan juga kebutuhan pihak yang bersangkutan dan masyarakat beranggapan bahwa pengadilan seringkali berlaku kurang adil.
4. Putusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah, karena dalam suatu putusan yang sudah ditetapkan oleh pengadilan ada pihak yang kalah dan menang, hal tersebut akan menimbulkan rasa benci, permusuhan, bahkan dendam yang tak berujung.
5. Kemampuan para hakim bersifat generalis, dianggap pengetahuan para hakim hanya seputar di bidang hukum saja, sehingga bilamana terjadi suatu sengketa yang mengandung kompleksitas berbagai bidang dianggap mustahil untuk dapat menyelesaikannya.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan harus sesuai dengan Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mana dalam pasal tersebut merujuk kepada Pasal 45 mengenai peradilan umum yang berlaku.

Terkait dengan kelebihan saldo pada nasabah Bank Mandiri, Bank Mandiri menginformasikan kepada nasabah yang bersangkutan untuk mengembalikan kelebihan tersebut. Nasabah yang memiliki itikad baik langsung mengembalikan dana yang berada di rekeningnya tersebut kepada Bank Mandiri. Namun tetap ada nasabah yang mengambil keuntungan dengan permasalahan tersebut. Sebagaimana tertera

---

<sup>32</sup> Susanti Adi Nugroho. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. (Jakarta: Prenada Media, 2008), hlm. 127-128

pada Pasal 85 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana, bahwa setiap orang yang dengan sengaja menguasai dan mengakui sebagai miliknya dana hasil transfer yang diketahui atau patut diketahui bukan haknya dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau denda paling banyak Rp5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah). Oleh karena itu nasabah Bank Mandiri yang mengalami penambahan dalam saldonya wajib untuk mengembalikan kembali kepada Bank Mandiri. Namun sebelumnya nasabah yang bersangkutan harus melakukan cross-check kepada Bank Mandiri bahwa memang benar Bank Mandiri telah melakukan salah transfer kepada rekening nasabah yang mengalami penambahan saldo tersebut dan juga mengenai nominal yang dikirimkan atau ditransferkan.<sup>33</sup>

Mengenai hal tersebut Bank Mandiri harus bisa menunjukkan dan membuktikan kepada nasabah memang benar terjadi kesalahan, dapat dibuktikan melalui perintah transfer dana. Sebagaimana dipaparkan pada Pasal 78 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana yaitu, dalam hal terjadi keterlambatan atau kesalahan Transfer Dana yang menimbulkan kerugian pada Pengirim Asal atau Penerima, Penyelenggara dan/atau pihak lain yang mengendalikan Sistem Transfer Dana dibebani kewajiban untuk membuktikan ada atau tidaknya keterlambatan atau kesalahan Transfer Dana tersebut.

Perintah dana transfer sendiri meliputi:<sup>34</sup>

- a. Identitas pengirim asal;
- b. Identitas penerima;
- c. Identitas penyelenggara penerima akhir;
- d. Jumlah dana dan jenis mata uang yang ditransfer;
- e. Tanggal perintah transfer dana; dan
- f. Informasi lain yang menurut peraturan perundang-undangan yang terkait dengan transfer dana wajib dicantumkan dalam perintah transfer dana.

Dengan perintah dana transfer diatas, Bank Mandiri selaku bank yang melakukan kesalahan terhadap nasabah yang mengalami penambahan saldo harus dapat membuktikan identitas penerima serta pengirim hingga jumlah dana yang

---

<sup>33</sup> <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/t4d92c5577d161/haruskah-kembalikan-dana-hasil-salah-transfer-/>, diakses pada tanggal 18 Maret 2020 pada pukul 14.45 WIB

<sup>34</sup> Lihat Pasal 8 ayat 1 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana

ditransferkan dan tanggal dikirimnya dana ke rekening saldo nasabah yang mengalami penambahan saldo tersebut, sehingga menemukan kejelasan dan titik terang dari permasalahan akibat kesalahan sistem teknologi informasi Bank Mandiri.

## **V. KESIMPULAN**

Perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah untuk melindungi kepentingan konsumen atau dalam hal ini nasabah Bank Mandiri terbagi menjadi dua, yaitu bentuk perlindungan hukum preventif dan bentuk perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif yang didapat oleh nasabah Bank Mandiri terkait dengan kesalahan sistem teknologi informasi Bank Mandiri yang menghilangkan atau mengakibatkan saldo nasabah berkurang, meliputi Pasal 37B Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, yang mana dalam pasal ini mengatur mengenai dana nasabah yang tersimpan dalam rekeningnya. Selanjutnya, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, terkait hal tersebut Otoritas Jasa Keuangan yang memiliki wewenang untuk mengawasi lembaga jasa keuangan dan memiliki fasilitas pelayanan pengaduan bagi konsumen. Perlindungan hukum preventif yang didapat bagi nasabah yang mengalami kelebihan saldo pada rekeningnya yaitu, Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana dan Pasal 1360 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku**

- Adi Sulistiyono. 2006. *Krisis Lembaga Pengadilan di Indonesia*. Surakarta.
- Burhanudin S.. *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*. Malang.
- Didik M. Arief Mansyur, dan Elisatris Gultom. 2009. *Cyber Lawaspek Hukum Teknologi Informasi*. Bandung: Reflika Aditama.
- Satjipto Rahardjo. 2000. *Ilmu Hukum (Cetakan ke-V)*. Bandung.
- Soerjono Soekanto. 1984. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta
- Trisandini P. Usanti dan Abd. Shomad. 2017. *Hukum Perbankan*. Depok.
- Trisandini Prasastinah Usanti. 2013. *Prinsip Kehati-hatian pada Transaksi Perbankan*. Surabaya.

### **Peraturan Perundang – Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen



## **RES JUDICATA**

ISSN : 2621-1602

Website: <http://openjurnal.unmuhpnk.ac.id/index.php/RJ/index>

Peraturan Bank Indonesia Nomor: 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang No. 11 Tahun 2011 tentang Transfer Dana

Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

### **Internet**

<http://digilib.unila.ac.id/11864/12/BAB%20II.pdf>

<http://digilib.unila.ac.id/19764/3/BAB%20II.pdf>

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/54629/Chapter%20II.pdf;jsessionid=F951C7AB7EC61566E23C26D681C2476F?sequence=3>

<https://hukumonline.com/berita/baca/lt5a9776ec8a39a/laps-atau-bpsk-jika-terjadi-sengketa/>

<https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt4d92c5577d161/haruskah-kembalikan-dana-hasil-salah-transfer->

<https://regional.kompas.com/read/2019/07/20/14004851/saldo-hilang-puluhan-nasabah-datangi-bank-mandiri-banjarmasin>

<https://today.line.me/id/pc/article/Sistem+Bank+Mandiri+Error+Berikut+Fakta+faktanya-kPg0zo>

<https://www.cermati.com/institusi/bank-mandiri>

<https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt52897351a003f/litigasi-dan-alternatif-penyelesaian-sengketa-di-luar-pengadilan/>

<https://www.lps.go.id/>