



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK MANDIRI
TERHADAP KESALAHAN SISTEM TEKNOLOGI INFORMASI BANK
MANDIRI**

*Legal Protection For Bank Mandiri Customers Toward The Mistake Of
Information System Technological At Bank Mandiri*

Oleh :

FONA KARTIKA LISTIYAPUJI

NIM 160710101065

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2020

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK MANDIRI
TERHADAP KESALAHAN SISTEM TEKNOLOGI INFORMASI BANK
MANDIRI**

*Legal Protection For Bank Mandiri Customers Toward The Mistake Of
Information System Technological At Bank Mandiri*

Oleh :

FONA KARTIKA LISTIYAPUJI

NIM 160710101065

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

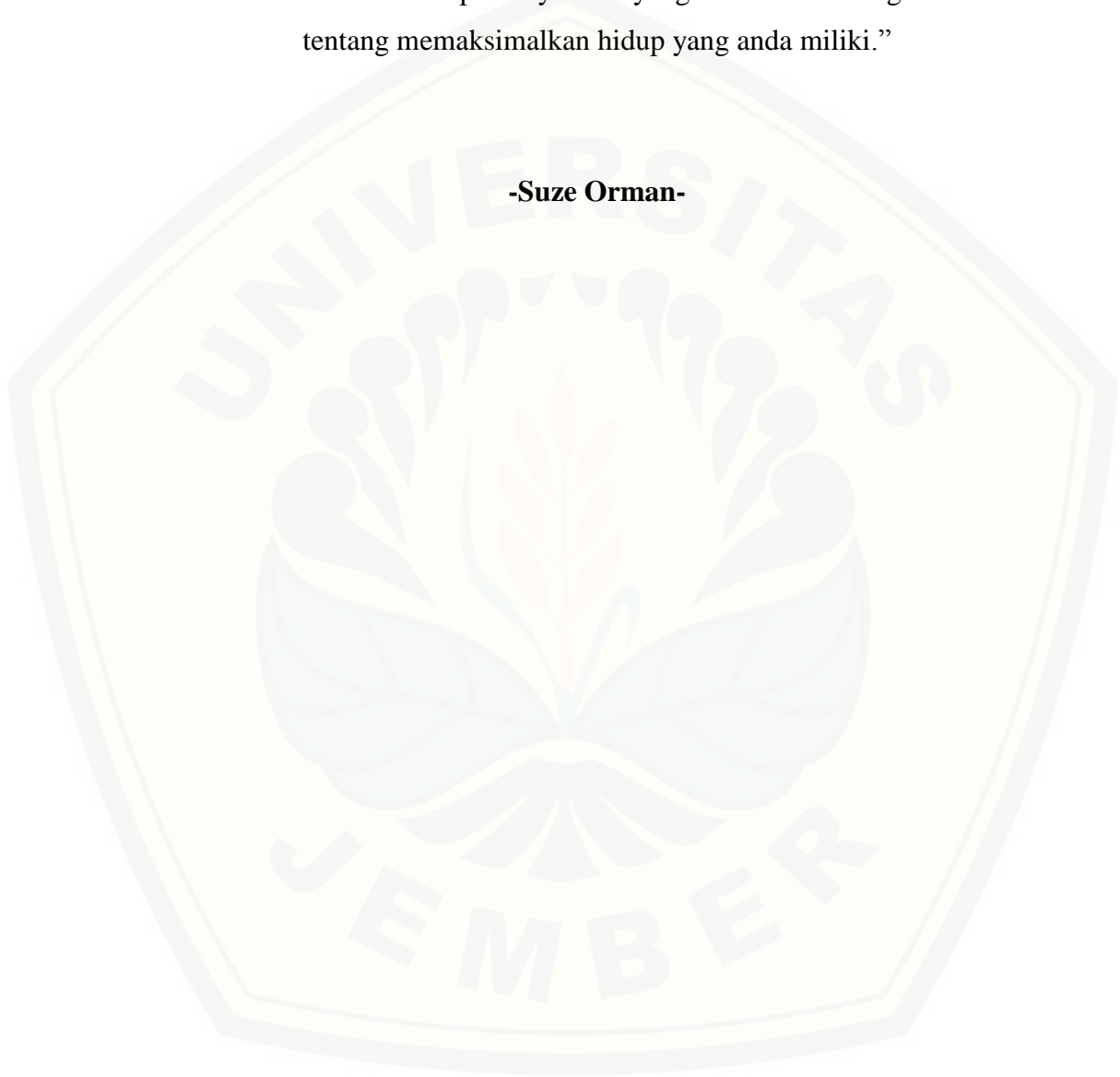
2020

MOTTO

“Success is not how many zeroes your bank account has. It’s about making the most of the life you have.”¹

“Keberhasilan bukanlah berapa banyak nol yang dimiliki rekening bank anda. Ini tentang memaksimalkan hidup yang anda miliki.”

-Suze Orman-



¹https://www.brainyquote.com/quotes/suze_orman_604410?src=t_bank, diakses pada tanggal 9 Februari 2020 pada pukul 14.47 WIB.

PERSEMBAHAN

Saya persembahkan karya ilmiah berupa skripsi ini dengan penuh rasa cinta dan keikhlasan hati kepada :

1. Ibunda Titik Pudjiati dan Ayahanda Sulistijono tercinta, terima kasih atas segala doa restu, cinta, kasih sayang, serta perjuangan dan pengorbanan yang tak ternilai kepada saya selama ini;
2. Bapak dan Ibu Guru mulai dari Taman Kanak-Kanak hingga Sekolah Menengah Atas serta Dosen Fakultas Hukum Universitas Jember yang sudah memberikan ilmu serta bimbingan kepada saya;
3. Almamater Fakultas Hukum Universitas Jember yang saya banggakan.

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK MANDIRI
TERHADAP KESALAHAN SISTEM TEKNOLOGI INFORMASI BANK
MANDIRI**

*Legal Protection For Bank Mandiri Customers Toward The Mistake Of
Information System Technological At Bank Mandiri*

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat

Untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum (S1)

Dan mencapai gelar Sarjana Hukum

FONA KARTIKA LISTIYAPUJI

NIM 160710101065

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2020

PERSETUJUAN

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI

TANGGAL 8 APRIL 2020

Oleh :

Dosen Pembimbing Utama,



Dr. Dyah Ochterina S., S.H., M.Hum

NIP. 198010262008122001

Dosen Pembimbing Anggota,



Dr. Rahmadi Indra Tektona, S.H., M.H.

NIP. 198010112008121001

PENGESAHAN

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK MANDIRI
TERHADAP KESALAHAN SISTEM TEKNOLOGI INFORMASI BANK
MANDIRI

*Legal Protection For Bank Mandiri Customers Toward The Mistake Of
Information System Technological At Bank Mandiri*

Oleh :

FONA KARTIKA LISTIYAPUJI

NIM 160710101065

Dosen Pembimbing Utama,



Dr. Dyah Octorina S., S.H., M.Hum

NIP. 198010262008122001

Dosen Pembimbing Anggota,



Dr. Rahmadi Indra Tektana, S.H., M.H.

NIP. 198010112008121001

Mengesahkan :

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia

Universitas Jember

Fakultas Hukum

Pejabat Dekan,



Moh. Ali, S.H., M.H.

NIP. 197210142005011002

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan di hadapan panitia penguji pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 23

Bulan : April

Tahun : 2020

Diterima Oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

PANITIA PENGUJI,

Ketua,



Mardi Handono, S.H., M.H.

NIP.196312011989021001

Sekretaris,




Pratiwi Puspitho Andini, S.H., M.H.

NIP. 198210192006042001

ANGGOTA PANITIA PENGUJI

Dr. Dyah Ochtorina S., S.H., M.Hum

NIP. 198010262008122001



: (.....)

Dr. Rahmadi Indra Tektona, S.H., M.H.

NIP. 198010112008121001



: (.....)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : FONA KARTIKA LISTIYAPUJI

NIM : 160710101065

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah ini yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK MANDIRI TERHADAP KESALAHAN SISTEM TEKNOLOGI INFORMASI BANK MANDIRI”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansial disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya Jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus di junjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika pernyataan di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 8 April 2020

Yang Menyatakan

METERAI
TEMPEL

076A8AHF361019763

6000
ENAM RIBU RUPIAH

FONA KARTIKA LISTIYAPUJI

NIM : 160710101065

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala Puji syukur, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul : **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK MANDIRI TERHADAP KESALAHAN SISTEM TEKNOLOGI INFORMASI BANK MANDIRI”**.

Skripsi ini merupakan karya ilmiah dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum Universitas Jember, Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tentunya tidak lepas dari dukungan, bantuan serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini disampaikan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya atas segala bantuan khususnya kepada :

1. Ibu Dr. Dyah Ochtorina S., S.H., M.Hum., selaku Wakil Dekan I sekaligus dosen pembimbing utama skripsi yang dengan penuh perhatian, kesabaran, tulus dan ikhlas memberikan arahan, nasehat, serta bimbingan selama penulisan skripsi ini di tengah-tengah kesibukan beliau,
2. Bapak Dr. Rahmadi Indra Tektona, S.H., M.H., selaku dosen pembimbing anggota skripsi yang telah banyak memberikan masukan dan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan ;
3. Bapak Mardi Handono, S.H., M.H., selaku Ketua Panitia Penguji skripsi yang telah memberikan tambahan ilmu yang bermanfaat bagi penulis ;
4. Ibu Pratiwi Puspitho Andini, S.H., M.H., selaku Sekretaris Panitia Penguji skripsi yang telah memberikan saran yang bermanfaat bagi penulis;
5. Moh. Ali, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember ;
6. Echwan Iriyanto, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan II dan Dr. Aries Hariyanto, S.H., M.H, selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember ;
7. Sapti Prihatmini, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Akademik ;
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Jember atas bimbingan, pendidikan serta tuntunanya ;
9. Seluruh Karyawan dan Civitas Akademik Fakultas Hukum Universitas Jember;

10. Orang tuaku ayahanda Sulistijono dan Ibunda Titik Pudjiati yang telah membesarkan, mendidiku dengan penuh dedikasi dan doa tanpa pamrih ;
11. Adik Kandung Tersayangku, adik Nabila Cahya Listiyapuji dan semua keluargaku atas do'a, kesabaran, cinta dan kasih sayang, serta dukungan yang tiada henti – hentinya kepada penulis dan segala loyalitas yang diberikan selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Hukum Universitas Jember ;
12. M. Ilham Bintang P., terimakasih banyak telah tulus menemani, mendampingi, serta mendengar keluh kesah saya.
13. Teman-teman seperjuangan di Fakultas Hukum angkatan tahun 2016 yang sudah dianggap sebagai saudara Herawati, Kinanthi, Dika, Dimas, Roy, Fatah, Khansa, Dianti, Deo dan lainnya yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu ;
14. Sahabat tercinta Dyah, Agustina, Dhea, Linda, Ghea, Elsa, Diana, Miftah, Savira, Fegita yang tiada hentinya menyemangati dan tempat berkeluh kesah terimakasih atas masukannya, waktu, canda tawa dan motivasinya.
15. UKMF ALSA (Asian Law Students' Association) yang selama kurang dari 4 tahun ini menjadi keluarga saya dikampus. May ALSA, Always Be One!
16. Teman-teman KKN 83 Desa Wonosuko, Kecamatan Tamanan, Kabupaten Bondowoso periode II di tahun 2019 Clarisa, Okta, Depril, Septa, Dila, Dinda, Deni, Thilal, Misbah, terimakasih banyak atas dukungan dan doanya.
17. Mbak Enis, mbak Astika, mbak Tanthi, mbak Fedora dan semua pihak yang telah mengulurkan bantuan kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.

Akhir kata, penulis sangat menyadari bahwa pada skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan. Penulis sangat mengharapkan segala kritik dan saran yang membangun sehingga skripsi ini menjadi sempurna. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat dijadikan referensi bagi para pembaca sekalian.

Jember, 8 April 2020

Penulis

RINGKASAN

Skripsi dengan Judul Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Mandiri Terhadap Kesalahan Sistem Teknologi Informasi Bank Mandiri ini terdiri dari 4 (empat) bab dan masing-masing terdiri dari uraian-uraian yang terkait satu sama lain dan merupakan bagian yang tidak dipisahkan.

Bab 1 Pendahuluan, merupakan bagian yang menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penulisan dan metode penelitian. Dalam bab ini dijelaskan mengenai Latar Belakang dan uraian singkat mengenai kasus berubahnya saldo nasabah Bank Mandiri, kemudian dalam rumusan masalah terdapat 2 (dua) point yaitu mengenai bentuk perlindungan hukum bagi nasabah Bank Mandiri yang dirugikan akibat kesalahan sistem teknologi informasi Bank Mandiri yang menghilangkan saldo nasabahnya serta yang kedua adalah upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan oleh nasabah terhadap kesalahan sistem teknologi informasi Bank Mandiri yang merugikan nasabahnya, dalam bab ini dijelaskan pula mengenai tujuan penulisan skripsi yang secara umum dibuat untuk memenuhi serta melengkapi tugas akhir yang mana merupakan salah satu persyaratan yang telah ditentukan guna meraih gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Jember, untuk menerapkan ilmu pengetahuan di bidang ilmu hukum yang telah diperoleh secara teoritis dari perkuliahan, serta mengembangkan dan membuat analisa yuridis praktis, untuk memberikan sumbangan pemikiran yang berguna bagi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember sebagai informasi awal untuk kajian selanjutnya dan secara khusus adalah untuk mengetahui dan menguraikan bentuk perlindungan hukum bagi nasabah Bank Mandiri terhadap kesalahan sistem teknologi informasi Bank Mandiri yang menghilangkan saldo nasabahnya serta mengetahui, menguraikan dan memberi gambaran penyelesaian hukum terhadap kesalahan sistem teknologi informasi Bank Mandiri yang merugikan nasabahnya. Penulisan skripsi ini ditulis dengan menggunakan metode penelitian hukum doktrinal (*doctrinal research*). Pendekatan masalah peneliti menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*), dengan bahan hukum yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan non hukum. Analisa bahan hukum yang digunakan secara deduktif yang mana berarti menarik kesimpulan dari suatu permasalahan secara umum terhadap masalah yang dihadapi secara khusus.

Bab 2 Tinjauan pustaka dari skripsi ini membahas yang pertama mengenai perlindungan hukum, pengertian perlindungan hukum, tujuan perlindungan hukum, unsur-unsur perlindungan hukum. Yang kedua mengenai nasabah, pengertian nasabah, hak dan kewajiban nasabah. Yang ketiga mengenai bank mandiri, pengertian bank mandiri, sejarah bank mandiri, produk bank mandiri. Dan yang terakhir mengenai sistem teknologi informasi, pengertian sistem teknologi informasi, serta peran sistem teknologi informasi.

Bab 3 Pembahasan, yakni inti dari penulisan skripsi yang merupakan hasil pemikiran dari penelitian yang memuat jawaban atas rumusan masalah yakni, 1. Bentuk perlindungan hukum bagi nasabah Bank Mandiri yang dirugikan akibat kesalahan sistem teknologi informasi Bank Mandiri yang menghilangkan saldo

nasabahnya, 2. Upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan oleh nasabah terhadap kesalahan sistem teknologi informasi Bank Mandiri yang merugikan nasabahnya.

Bab 4 Penutup, yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan adalah pernyataan akhir yang dinyatakan oleh penulis sebagai intisari atas masalah yang diuraikan atau diteliti dalam bab 3 sebagai pembahasan, sedangkan mengenai saran merupakan masukan-masukan oleh penulis atas penelitian yang telah dilakukan dengan harapan supaya dapat memberikan kontribusi yang berharga dan lebih baik lagi. Adapun kesimpulan dari penulisan skripsi ini yaitu, yang pertama, bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah untuk melindungi kepentingan konsumen atau dalam hal ini nasabah Bank Mandiri yaitu berupa bentuk perlindungan hukum preventif. 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, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. 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. Yang kedua, upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan nasabah Bank Mandiri terhadap kesalahan sistem teknologi informasi Bank Mandiri yang menghilangkan saldo nasabahnya yaitu melalui damai, litigasi, dan non litigasi. Bagi nasabah yang mengalami kelebihan saldo upaya penyelesaiannya yaitu nasabah mengembalikan kembali kelebihan dana yang di dapat. Sementara saran dari penulis dalam penelitian ini yaitu: 1) kepada Pemerintah hendaknya membina serta mengawasi Bank Mandiri untuk menerapkan manajemen risiko terkait dengan sistem teknologi informasi Bank Mandiri, sehingga tidak sampai terjadi lagi kesalahan sistem teknologi informasi yang merugikan nasabah atau masyarakat, 2) kepada Bank Mandiri hendaknya menjaga keamanan serta kualitas dalam sistem teknologi informasi Bank Mandiri itu sendiri, sehingga hal seperti perubahan saldo nasabah tidak sampai terjadi dan tidak menjadikan nasabah khawatir, 3) kepada nasabah Bank Mandiri hendaknya menanyakan atau mencari tahu terlebih dahulu penyebab terjadinya kesalahan sistem teknologi informasi yang mengakibatkan perubahan saldo dengan menghubungi *call center* atau dapat pula langsung datang ke kantor Bank Mandiri.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	I
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	Ii
HALAMAN MOTTO.....	Iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	Iv
HALAMAN PERSYARATAN GELAR.....	V
HALAMAN PERSETUJUAN.....	Vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	Vii
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	Viii
HALAMAN PERNYATAAN.....	Ix
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	x
HALAMAN RINGKASAN.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Umum.....	5
1.3.2 Tujuan Khusus.....	5
1.4 Metode Penelitian.....	6
1.4.1 Tipe Penelitian.....	6
1.4.2 Pendekatan Masalah.....	7
1.4.3 Bahan Hukum.....	8
1.4.4 Analisa Bahan Hukum.....	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Perlindungan Hukum.....	11
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum.....	11
2.1.2 Tujuan Perlindungan Hukum.....	12

2.1.3 Unsur-Unsur Perlindungan Hukum.....	13
2.2 Nasabah.....	14
2.2.1 Pengertian Nasabah.....	14
2.2.2 Hak dan Kewajiban Nasabah.....	15
2.3 Bank Mandiri.....	17
2.3.1 Pengertian Bank Mandiri.....	17
2.3.2 Sejarah Bank Mandiri.....	18
2.3.3 Produk Bank Mandiri.....	20
2.4 Sistem Teknologi Informasi.....	21
2.4.1 Pengertian Sistem Teknologi Informasi.....	21
2.4.2 Peran Sistem Teknologi Informasi.....	22
BAB 3 PEMBAHASAN	
3.1 Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Mandiri Yang Dirugikan Akibat Kesalahan Sistem Teknologi Informasi Bank Mandiri Yang Menghilangkan Saldo Nasabahnya.....	24
3.2 Upaya Penyelesaian Sengketa Yang Dapat Dilakukan Oleh Nasabah Terhadap Kesalahan Sistem Teknologi Informasi Bank Mandiri Yang Merugikan Nasabahnya.....	42
BAB 4 PENUTUP	
4.1 Kesimpulan.....	54
4.2 Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Berita tentang kronologi kasus berubahnya saldo nasabah Bank Mandiri



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Secara harfiah, teknologi berasal dari bahasa latin yakni *texere* yang mana berarti menyusun atau membangun, sehingga seharusnya teknologi itu tidak terbatas pada penggunaan mesin, meskipun dalam arti sempit hal seperti itu tak jarang sekali digunakan dalam kehidupan sehari-hari.² Kemajuan dan perkembangan teknologi, telekomunikasi, multimedia serta teknologi informasi atau biasa disebut dengan telematika pada akhirnya dapat merubah tatanan organisasi, hubungan sosial, dan masyarakat.³ 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.⁴ Berbagai kegiatan atau kepentingan (baik untuk kepentingan pribadi atau kepentingan umum di berbagai sektor kehidupan) sangat memerlukan jasa perbankan, khususnya yang terkait dengan dana (pemindahan / pengiriman / pembayaran uang) merupakan salah satu kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan modern saat ini.

Pada kehidupan modern saat ini pula tidak menutup kemungkinan bahwa segala hal akan terjadi. Diperlukan kepedulian masyarakat sendiri serta upaya membangun gerakan konsumen cerdas guna melindungi kepentingan hukum (hak-hak) konsumen. Terkait itu sangat penting sekali bagi masyarakat selaku konsumen untuk meningkatkan kesadaran, kepedulian, pengetahuan, kemampuan serta kemandirian untuk melindungi hak-haknya yang bilamana telah terjadi sesuatu terhadap barang dan/atau jasa yang diperoleh, yang mana tertera pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

² Rusman dkk. *Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi*. (Jakarta : Grafindo Persada, 2012), hlm. 78.

³ Didik M. Arief Mansyur, dan Elisatris Gultom. *Cyber Lawaspek Hukum Teknologi Informasi*. (Bandung: Reflika Aditama, 2009), hlm.2.

⁴ Barda Nawawi Arif. *Tindak Pidana Mayantara Perkembangan Kajian Cyber Crime di Indonesia*. (Jakarta: Raja Grafindo, 2017), hlm. 51.

sebagaimana merupakan keseluruhan peraturan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhan, hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen tersebut diatur pada pasal 4 dan pasal 5.⁵

Konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan/atau jasa untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk lain namun tidak untuk diperdagangkan atau diperjual belikan.⁶ Konsumen dapat pula merupakan pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan.⁷ Terkait hal tersebut konsumen yang memanfaatkan Lembaga Jasa Keuangan meliputi, nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, peserta pada Dana Pensiun, dan lain-lain.⁸ Sehingga dalam hal ini nasabah dapat dikatakan sebagai konsumen, yang mana memiliki hak serta kewajiban pula. Nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa perbankan, yakni meliputi menabung, mengirim, bahkan meminjam uang.⁹ Melakukan transaksi dalam perbankan tidak menutup kemungkinan akan terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Untuk melindungi nasabah, selain dengan menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, nasabah juga dilindungi dengan Undang-Undang Nomor 10 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Bank merupakan lembaga jasa keuangan yang mana merupakan tempat untuk menabung/menyimpan uang, meminjam uang, dan lain sebagainya. Bank pada zaman sekarang sangat diperlukan bagi konsumen (nasabah), bank merupakan tempat yang aman untuk menyimpan uang disisi lain juga bank sangat menjamin kerahasiaan nasabahnya. Sebagaimana menurut pendapat Muhamad Djumhana, masyarakat dapat mempercayai bank apabila bank telah

⁵ N.H.T. Siahaan. *Hukum Konsumen (Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Prodruk)*, (Jakarta : Panta Rei, 2005), hlm. 13.

⁶ Lihat Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁷ Lihat Pasal 1 angka 15 Undang-Undang No 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

⁸ *Ibid*

⁹ <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/54629/Chapter%20II.pdf;jsessionid=F951C7AB7EC61566E23C26D681C2476F?sequence=3>, Diakses pada tanggal 29 September 2019 pada pukul 16.37 WIB.

menjamin kerahasiaan atas data-data nasabahnya.¹⁰ Berdasar terjaminnya data nasabah, nasabah pun akan percaya untuk memanfaatkan produk bank tersebut, seperti menghimpun dana, menyalurkan dana, atau dengan transaksi yang lain. Tidak menutup kemungkinan pula bahwa kepercayaan nasabah juga akan hilang, jika uang atau simpanan atau tabungan dari nasabah disalahgunakan.¹¹

Bank memiliki berbagai macam jenis, salah satunya yaitu jenis bank menurut fungsinya meliputi bank sentral, bank umum, dan bank perkreditan rakyat. Terkait hal ini bank sentral merupakan lembaga yang melaksanakan kebijakan publik melalui sektor perbankan yang mana dapat mempengaruhi variabel ekonomi, bank sentral meliputi Bank Indonesia.¹² Jika bank umum yaitu yang mana bank dalam melaksanakan kegiatannya secara konvensional dan/atau dengan prinsip syariah serta bersifat umum dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, meliputi Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Mandiri, Bank Negara Indonesia (BNI), dll.¹³

Bank Mandiri merupakan salah satu contoh bank umum. PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. didirikan pada tanggal 2 Oktober 1998 yang mana dalam hal ini Bank Mandiri merupakan bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia. Bank Mandiri merupakan peleburan dari beberapa bank, yakni Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Pembangunan Indonesia, serta Bank Ekspor Impor Indonesia yang mana peleburan tersebut terjadi pada bulan Juli tahun 1999. Bank Mandiri merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mana dalam hal ini beroperasi sebagai penyedia jasa keuangan, yang meliputi berbagai kegiatan yakni pembiayaan perdagangan, pengolahan kas, valuta asing, dan lain sebagainya.¹⁴

¹⁰ Muhamad Djumhana. *Hukum Perbankan di Indonesia*, (Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2012), hlm.157.

¹¹ *Ibid.*

¹² <https://www.bi.go.id/id/tentang-bi/bi-dan-publik/kebanksentralan/Pages/Buku-Panduan-Guru-Ekonomi-SMA-Muatan-Kebanksentralan.aspx>, Diakses pada tanggal 29 September 2019 pada pukul 23.48 WIB.

¹³ Lihat Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

¹⁴ <https://www.bankmandiri.co.id/profil-perusahaan>, Diakses pada tanggal 18 September pukul 04.00 WIB.

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*.¹⁵ Pada saat *back up* data terjadi *corrupt* pada memori data, hal tersebut mengakibatkan 10% data atau 1,5 juta nasabah mengalami perubahan saldo.¹⁶ 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 merugi tersebut, yang mana nasabah sebagai konsumen memiliki hak-hak atas barang dan/atau jasa yang diperoleh tersebut. Berdasarkan latar belakang permasalahan yang terpaparkan, Penulis tertarik untuk menganalisis dan menulis karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Mandiri Terhadap Kesalahan Sistem Teknologi Informasi Bank Mandiri”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

¹⁵ <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

¹⁶ <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.

1. Apa bentuk perlindungan hukum bagi nasabah Bank Mandiri yang dirugikan akibat kesalahan sistem teknologi informasi Bank Mandiri yang menghilangkan saldo nasabahnya?
2. Apa upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan oleh nasabah terhadap kesalahan sistem teknologi informasi Bank Mandiri yang merugikan nasabahnya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian skripsi ini terbagi menjadi 2 (dua), yakni tujuan penelitian umum dan tujuan penelitian khusus :

1.3.1 Tujuan Penelitian Umum

Tujuan penelitian umum dari skripsi ini yakni :

1. Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi serta melengkapi tugas akhir yang mana merupakan salah satu persyaratan yang telah ditentukan guna meraih gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Jember ;
2. Penelitian ini dilakukan untuk menerapkan ilmu pengetahuan di bidang ilmu hukum yang telah diperoleh secara teoritis dari perkuliahan, serta mengembangkan dan membuat analisa yuridis praktis ;
3. Penelitian ini dilakukan untuk memberikan sumbangan pemikiran yang berguna bagi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember sebagai informasi awal untuk kajian selanjutnya.

1.3.2 Tujuan Penelitian Khusus

Tujuan penelitian khusus dari skripsi ini yakni :

1. Mengetahui, menguraikan dan menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi nasabah Bank Mandiri terhadap kesalahan sistem teknologi informasi Bank Mandiri yang menghilangkan saldo nasabahnya;
2. Mengetahui, menguraikan dan memberi gambaran penyelesaian hukum terhadap kesalahan sistem teknologi informasi Bank Mandiri yang merugikan nasabahnya

1.4 Metode Penulisan

Metode penelitian merupakan hal yang sangat penting dalam penyusunan karya tulis ilmiah atau skripsi. Hal tersebut merupakan pedoman agar dalam menganalisis suatu objek yang sedang dikaji mendapatkan kesesuaian serta kebenaran yang sesungguhnya yang mana hal tersebut dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dalam penelitian, metode sangat diperlukan karena dengan adanya metode semua menjadi terstruktur atau terarah guna mencapai tujuan yang telah diinginkan. Salah satu jenis metode penelitian yaitu metode penelitian hukum. Penelitian hukum merupakan suatu proses untuk menemukan prinsip-prinsip hukum, aturan hukum, atau doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang sedang dibahas.¹⁷ Metode tersebut merupakan langkah-langkah yang efektif dan efisien dalam menyusun karya ilmiah atau skripsi. Terkait hal tersebut, dalam penyusunan skripsi digunakan metode guna memperoleh suatu kesempurnaan yang bersifat sistematis. Berikut metode penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini, sebagai berikut:

1.4.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini ialah penelitian hukum normatif atau dikenal juga dengan penelitian hukum doktrinal. Penelitian hukum doktrinal (*doctrinal research*) merupakan penelitian yang bertujuan untuk memberikan penjelasan secara rinci mengenai aturan hukum yang mengatur bidang hukum tertentu, menganalisis hubungan antara aturan hukum yang satu dengan yang lain.¹⁸ Terkait hal tersebut penelitian hukum doktrinal merupakan penelitian berbasis kepustakaan serta dokumen peraturan perundang-undangan. Berkenaan dengan itu, maka pada skripsi ini penulis memberikan keterangan serta penjelasan terkait isu hukum yang sedang ditengahi melalui analisa aturan-aturan yang berhubungan dengan topik yang sedang dibahas oleh penulis yaitu perlindungan hukum bagi nasabah Bank Mandiri terhadap kesalahan sistem teknologi informasi Bank Mandiri.

¹⁷ Peter Mahmud Marzuki. *Penelitian Hukum*. (Jakarta: Prenada Media, 2005), hlm. 35.

¹⁸ Dyah Octorina Susanti dan A'an Efendi. *Penelitian Hukum (Legal Research)*. (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), hlm 11.

1.4.2 Pendekatan Masalah

Pada penelitian hukum terdapat beberapa macam pendekatan, yakni : pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*), pendekatan historis (*historical approach*), pendekatan kasus (*case approach*), dan yang terakhir pendekatan perbandingan (*comparative approach*). Namun dalam skripsi ini hanya menggunakan 2 (dua) pendekatan saja, pendekatan tersebut ialah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).

Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan yang mana dilakukannya dengan cara menelaah semua undang-undang serta regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang diangkat. Yang mana hasilnya merupakan suatu argumen hukum untuk memecahkan isu hukum yang sedang diangkat.¹⁹ Terkait demikian, pendekatan perundang-undangan dalam skripsi ini diterapkan untuk menelaah aturan-aturan atau undang-undang yang mengatur tentang perlindungan hukum nasabah Bank Mandiri terhadap kesalahan sistem teknologi informasi Bank Mandiri yang menghilangkan saldo nasabahnya.

Berikutnya yakni pendekatan konseptual (*conceptual approach*), pendekatan yang mana tidak beranjak dari aturan hukum yang ada, hal tersebut dikarenakan memang belum ada atau tidak ada aturan hukum untuk permasalahan yang sedang dibahas atau dihadapi.²⁰ Pada pendekatan ini, peneliti merujuk pandangan-pandangan serta doktrin-doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum, konsep-konsep hukum dan asas-asas hukum yang sesuai dengan isu hukum yang sedang diangkat.²¹ Terkait demikian, pendekatan konseptual dalam skripsi ini diterapkan untuk melihat asas-asas hukum serta doktrin-doktrin mengenai penyelesaian hukum terhadap isu hukum yang peneliti angkat yaitu mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah Bank Mandiri terhadap kesalahan sistem teknologi Bank Mandiri.

¹⁹ Peter Mahmud Marzuki. *Op. Cit.*, hlm. 93.

²⁰ Dyah Octorina Susanti dan A'an Efendi. *Op. Cit.*, hlm. 115.

²¹ *Ibid.*

1.4.3 Bahan Hukum

Bahan hukum merupakan salah satu hal terpenting dalam penelitian hukum. Bahan hukum tersebut digunakan untuk mencari penyelesaian atau memecahkan isu hukum yang diangkat. Bahan hukum yang digunakan dalam penulisan skripsi ini diantara lain, yaitu : bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan non hukum.

1.4.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang mempunyai otoritas atau dalam kata lain bersifat *otoritatif*. Bahan hukum primer meliputi perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim.²² Bahan hukum primer yang digunakan dalam skripsi ini yaitu:

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
3. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
4. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana
5. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.
6. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
7. Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum.
8. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
9. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif

²² Peter Mahmud Marzuki. *Op. Cit.*, hlm. 181.

1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan publikasi tentang hukum, yang mana meliputi buku-buku, skripsi, tesis, disertasi hukum, ensiklopedia hukum, kamus-kamus hukum, serta jurnal-jurnal hukum.²³ Yang mana bahan hukum sekunder tersebut memberikan sedikit petunjuk serta inspirasi bagi penulis untuk menulis skripsi ini.²⁴

1.4.3.3 Bahan Non Hukum

Bahan non hukum merupakan bahan hukum penunjang dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Yang mana bahan non hukum meliputi buku-buku diluar ilmu hukum, jurnal-jurnal non hukum sepanjang memiliki keterkaitan dengan isu hukum yang dibahas. Bahan non hukum yang digunakan dalam penulisan skripsi ini yakni, meliputi data dari internet, kamus, buku mengenai pedoman penulisan karya ilmiah yang mana memiliki kegunaan agar memberi tambahan wawasan kepada penulis.

1.4.4 Analisa Bahan Hukum

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini menggunakan metode analisa bahan hukum secara deduktif yang mana berarti menarik kesimpulan dari suatu permasalahan secara umum terhadap masalah yang dihadapi secara khusus. Sebagai acuan dan pertimbangan hukum untuk menganalisa masalah berdasarkan teori secara umum diaplikasikan untuk menjelaskan fakta hukum serta ditambahkan dengan pendapat para ahli. Sehingga memperoleh gambaran yang jelas mengenai jawaban atas permasalahan (isu hukum) melalui tahapan-tahapan sebagai berikut:²⁵

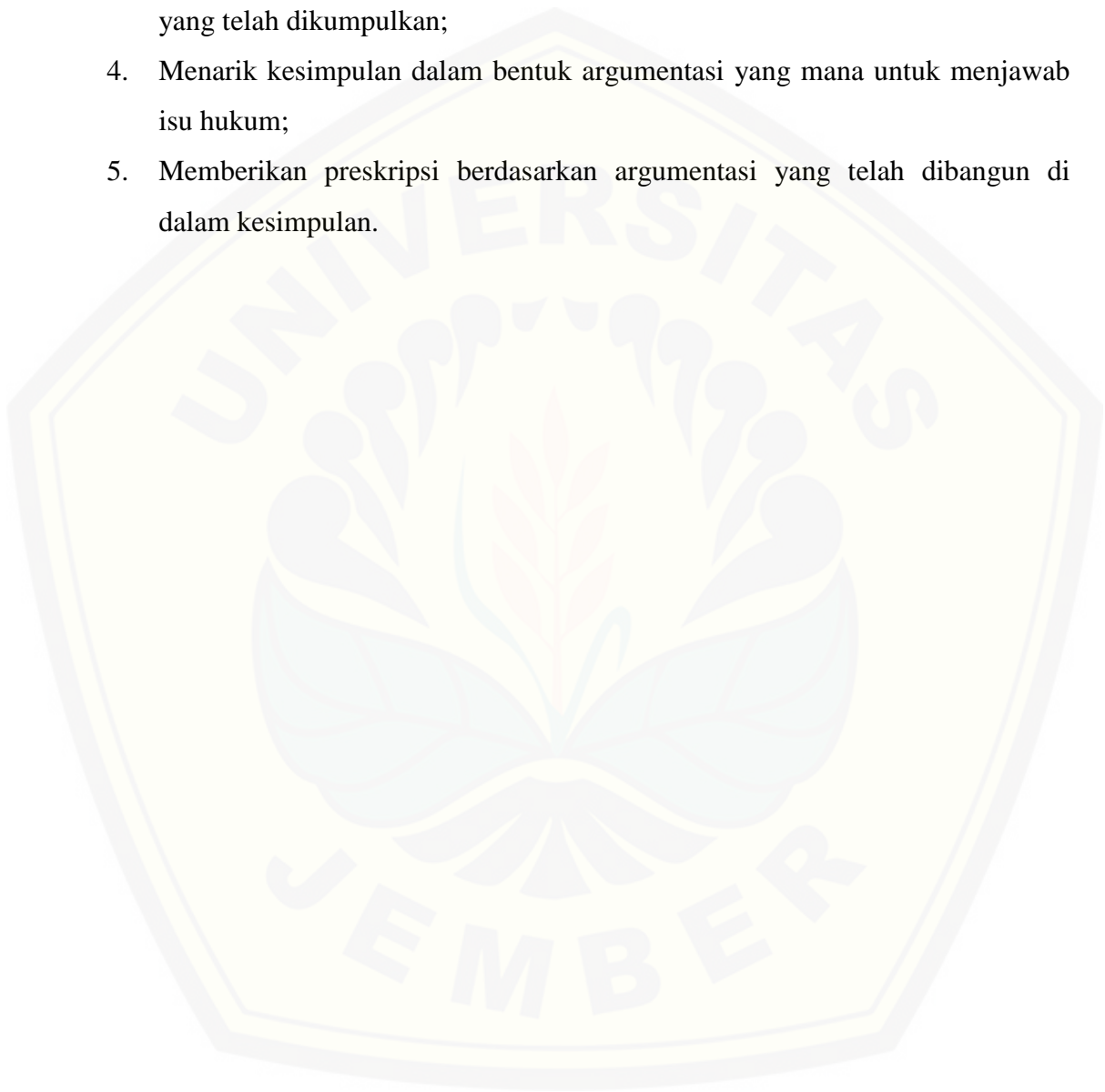
1. Mengidentifikasi fakta hukum serta mengeliminasi hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan;

²³ Dyah Octorina Susanti dan A'an Efendi. Op. Cit., hlm. 90.

²⁴ Peter Mahmud Marzuki. Op. Cit., hlm. 183.

²⁵ *Ibid.*

2. Pengumpulan bahan-bahan hukum dan juga bahan-bahan non hukum yang mana sekiranya dapat dipandang mempunyai relevansi terhadap isu hukum atau permasalahan yang sedang diangkat;
3. Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan;
4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang mana untuk menjawab isu hukum;
5. Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun di dalam kesimpulan.



BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perlindungan Hukum

2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum terdiri dari dua kata, yakni perlindungan dan hukum. Perlindungan berarti suatu perbuatan yang melindungi dalam hal ini perlindungan diberikan oleh negara terhadap setiap warga negaranya yang berguna menjamin pemenuhan hak-hak serta kewajiban setiap warga negara, perlindungan tersebut berupa hukum yang berlaku. Hukum menurut J.C.T. Simonangkir Woerjono Sastropranoto, dalam C.S.T. Kansil dalam bukunya yaitu:

Peraturan-peraturan yang bersifat memaksa yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat yang dibuat oleh Badan-badan resmi yang berwajib, pelanggaran mana terhadap perbuatan-perbuatan tadi berakibatkan diambilnya tindakan, yaitu dengan hukuman tertentu.²⁶

Hubungan antara dua atau lebih subjek hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban yang dimiliki pihak yang satu dengan yang dimiliki pihak yang lain. Hubungan antara dua atau lebih subjek hukum terkait dengan kewenangan dan kewajiban, pihak yang memiliki kewenangan berhak meminta prestasi dan pihak yang memiliki kewajiban melakukan prestasi. Saat dalam kewenangan dan kewajiban tersebut tidak dapat terpenuhi maka akan menimbulkan kerugian bagi salah satunya. Guna melindunginya maka diperlukan perlindungan hukum.²⁷

J.P. Fitzgerald saat menjelaskan Teori Perlindungan Hukum yang dikembangkan oleh Salmond, dalam Satjipto Raharjo mengatakan bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan serta mengkoordinasi kepentingan-kepentingan yang muncul dalam masyarakat, dengan cara membatasi kepentingan itu sendiri.

²⁶ C.S.T. Kansil. *Pengantar Ilmu Hukum Jilid I*. (Jakarta: Balai Pustaka, 2006), hlm. 38.

²⁷ <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt5aebc758a2210/arti-peristiwa-hukum-dan-hubungan-hukum>, diakses pada tanggal 6 November 2019 pada pukul 10.54 WIB.

Perlindungan terhadap kepentingan tertentu dapat terlaksana jika dengan membatasi kepentingan di pihak yang lainnya.²⁸

Pada Teori Perlindungan Hukum sebagaimana yang dikembangkan oleh Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum merupakan suatu kondisi subjektif yang menyatakan hadirnya keharusan pada diri sejumlah subjek hukum untuk segera memperoleh sejumlah sumber daya, guna kelangsungan eksistensi subjek hukum yang dijamin dan dilindungi oleh hukum, agar kekuatannya secara terorganisir dalam proses pengambilan keputusan.²⁹ Menurut pendapat Satjipto Raharjo bahwa perlindungan hukum ialah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.³⁰

2.1.2 Tujuan Perlindungan Hukum

Tujuan dari perlindungan hukum sama halnya dengan tujuan dari hukum itu sendiri. Karena suatu tindakan perlindungan hukum itu dilakukan agar tujuan dari hukum itu sendiri tidak disimpangi. Adapun yang mana menjadikan hak-hak dari subjek hukum dapat terlindungi dengan ditegakkannya hukum tersebut. Tujuan hukum secara umum yakni, ketertiban, ketentraman, keamanan, kesejahteraan, kedamaian, keadilan, serta kebenaran. Tujuan hukum menurut beberapa pendapat ahli hukum, Aristoteles mengemukakan, tujuan hukum ialah untuk mencapai suatu keadilan, yang mana dapat diartikan untuk memberikan hak-haknya kepada setiap orang atau masyarakat (teori etis / etische theory). Menurut Jeremy Betham, tujuan hukum ialah kemanfaatan dan kebahagiaan (teori utilitas / utilities theory). John Austin berpendapat bahwa tujuan hukum ialah untuk menciptakan suatu kepastian hukum (teori normative-dogmatif).³¹ Van Apeldorn berpendapat tujuan hukum yakni untuk mengatur tata tertib serta

²⁸ Satjipto Raharjo. *Ilmu Hukum*. (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), hlm. 53.

²⁹ Philipus M. Hadjon. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. (Surabaya: Bina Ilmu, 1987), hlm. 2.

³⁰ Satjipto Rahardjo. *Op.Cit*, hlm. 53.

³¹ <https://dosen.perbanas.id/tujuan-hukum/>, diakses pada tanggal 22 September 2019 pada pukul 16.00 WIB.

pergaulan hidup manusia secara damai dan adil, dan hukum sendiri menghendaki dengan adanya perdamaian.

Hadjon dengan menitikberatkan pada “tindakan pemerintahan” (*bestuurshandeling*), perlindungan hukum bagi rakyat dibedakan menjadi dua macam, yaitu:

- a. Perlindungan hukum preventif, yang mana bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, dalam hal ini memberi kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum keputusan pemerintahan yang mendapat bentuk definitif, yang sangat besar artinya bagi tindakan pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena pemerintah terdorong untuk bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi.
- b. Perlindungan hukum represif, yang mana bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa, yakni penanganan perlindungan hukum bagi hak masyarakat melalui proses pengenaan sanksi administrasi oleh peradilan umum di Indonesia.³²

Berdasarkan beberapa pendapat ahli hukum ataupun berbagai teori yang telah disampaikan sebelumnya, hal ini menitik beratkan bahwa hukum dapat mencapai tujuannya apabila terjadi keseimbangan antara kepastian hukum dan keadilan. Dengan terjadinya keseimbangan tersebut akan menghasilkan suatu kemanfaatan bagi masyarakat. Sebagaimana menurut Teori Perlindungan Hukum Salmond dan Fitzgerald, bahwa hukum diciptakan dengan tujuan melindungi kepentingan masyarakat, dengan cara mengintegrasikan serta mengkoordinir kepentingan masyarakat.

2.1.3 Unsur-Unsur Perlindungan Hukum

Andi Hamzah berpendapat bahwa perlindungan hukum dapat dikatakan sebagai usaha yang dilakukan secara pasti oleh setiap orang atau lembaga pemerintahan dan swasta yang memiliki tujuan serta untuk keamanan, penguasaan dan pemenuhan kesejahteraan hidup masyarakat agar sama dengan hak asasi yang

³² Philipus M. Hadjon. *Loc. Cit.*

telah ada, yang mana hal ini tak lepas dari fungsi hukum yakni melindungi kepentingan dan kesejahteraan masyarakat. Simanjuntak berpendapat bahwa perlindungan hukum merupakan usaha pemerintah dalam menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan hukum bagi setiap masyarakatnya. Agar setiap hak-hak setiap rakyat tidak dilanggar, dan apabila ada yang melanggar akan mendapatkan sanksi yang tegas.³³

Berdasar pemaparan pendapat Andi Hamzah dan Simanjuntak tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa perlindungan hukum dapat dikatakan sebagai perlindungan hukum apabila memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:³⁴

- a. Adanya perlindungan dari pemerintah untuk melindungi masyarakatnya;
- b. Adanya jaminan kepastian hukum dari pemerintah;
- c. Berkaitan dengan hak-hak setiap warga negara;
- d. Adanya sanksi yang tegas bagi pelanggarnya.

2.2 Nasabah

2.2.1 Pengertian Nasabah

Nasabah merupakan pihak yakni orang atau badan hukum yang menggunakan jasa bank. Nasabah dapat menggunakan jasa bank yang berupa penghimpunan dana dan pemberian kredit.³⁵ Nasabah menurut Kamus Bahasa Indonesia yaitu orang yang biasa berhubungan dan menggunakan jasa Bank (dalam hal keuangan).³⁶

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan diatur perihal nasabah yang terdiri dari dua pengertian, yaitu:

³³ <https://www.merdeka.com/pendidikan/ini-pendapat-andi-hamzah-dan-simanjuntak-soal-perindungan-hukum.html>, diakses pada tanggal 22 September 2019 pada pukul 17.03 WIB.

³⁴ *Ibid.*

³⁵ <http://digilib.unila.ac.id/19764/3/BAB%20II.pdf> , diakses pada tanggal 20 September 2019 pada pukul 00.45 WIB.

³⁶ Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. *Kamus Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Pusat Bahasa, Departemen Pendidikan Nasional, 2008), hlm. 996.

- a. Nasabah Penyimpan merupakan nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.³⁷
- b. Nasabah Debitur merupakan nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.³⁸

Menurut ahli, yakni Komaruddin. Ia mengatakan bahwa nasabah ialah seseorang atau badan (suatu perusahaan) yang mempunyai rekening koran atau deposito atau tabungan sejenis lainnya di suatu Bank.³⁹ Menurut Djaslim Saladin mengatakan bahwa Nasabah sebagai mitra merupakan seseorang atau badan yang memiliki rekening simpanan atau pinjaman pada Bank.⁴⁰ Menurut Kasmir dalam Sonny Kuswara dan Muslimah, nasabah yaitu konsumen yang menggunakan ataupun membeli suatu produk yang ditawarkan atau dijual oleh bank.⁴¹

Pada praktik perbankan, dikenal tiga macam nasabah, yakni:⁴²

- a. Nasabah Deposan merupakan nasabah yang menyimpan dana atau uangnya pada suatu bank, dalam bentuk tabungan dan deposito;
- b. Nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit yang tersedia di Bank, seperti kredit kepemilikan rumah dan kredit usaha kecil;
- c. Nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank.⁴³

2.2.2 Hak dan Kewajiban Nasabah

Nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa bank pasti ia memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi, antara lain:⁴⁴

³⁷ Pasal 1 ayat (17) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

³⁸ Pasal 1 ayat (18) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

³⁹ Komarudin. *Kamus Perbankan*. (Jakarta : Rajawali Press, 1984), hlm. 102.

⁴⁰ Djaslim Saladin. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Bank*. (Bandung: Mandar Maju, 1994), hlm. 84.

⁴¹ Sonny Koeswara dan Muslimah. *Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA, Tbk Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple*. Jurnal Universitas Mercu Buana Jakarta, Vol. 8 No. 1, 2014, hlm. 3.

⁴² Yusuf Shofie. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), hlm. 40.

⁴³ <http://digilib.unila.ac.id/19764/3/BAB%20II.pdf> , diakses pada tanggal 20 September pada pukul 01.11 WIB.

a. Hak-Hak Nasabah

1. Sebagai nasabah, nasabah berhak mengetahui secara rinci mengenai produk-produk yang ditawarkan oleh perbankan. Terkait hal ini, hal tersebut merupakan hak yang utama sebagai nasabah, karena jika nasabah tidak mendapatkan penjelasan yang rinci tentang produk perbankan tersebut maka nasabah sangat kesulitan dalam memilih yang sesuai dengan kebutuhan atau kehendaknya.
2. Sebagai nasabah, nasabah berhak mendapatkan bunga atas produk tabungan dan deposito yang telah dijanjikan sebelumnya. Nasabah berhak untuk:⁴⁵
 - a. Nasabah berhak mendapatkan layanan yang telah disediakan oleh bank, yakni fasilitas kartu ATM, fasilitas kredit bank, dan lain-lain;
 - b. Nasabah berhak atas laporan transaksi yang dilakukan melalui bank;
 - c. Nasabah berhak dalam menuntut bank jika terjadi pembocoran rahasia nasabah, seperti data nasabah, dan lain sebagainya;
 - d. Nasabah berhak mendapatkan agunan kembali, apabila kredit yang dipinjamkan oleh bank telah lunas;
 - e. Nasabah berhak mendapatkan jasa dana pelepasan dalam hal agunan dijual untuk melunasi kredit yang tidak dibayar.⁴⁶

b. Kewajiban Nasabah

1. Nasabah berkewajiban mengisi serta menandatangani formulir yang telah disediakan oleh pihak bank, sesuai dengan layanan jasa yang diinginkan oleh calon nasabah;
2. Nasabah berkewajiban melengkapi persyaratan yang telah ditentukan oleh bank;

⁴⁴ Lukman Santosa Az. *Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*. (Yogyakarta: Pustaka Yustisia, 2011), hlm. 95.

⁴⁵ Sentosa Sembiring. *Hukum Perbankan*. (Bandung: CV Mandar Maju, 2008), hlm. 64.

⁴⁶ Aprilya Altji Papendang. Hak dan Kewajiban Nasabah Bank Serta Perlindungan Hukum Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998. *Jurnal Universitas Sam Ratulangi Manado*. Vol. IV No.3. Maret 2016.

3. Nasabah berkewajiban menyetor dana awal yang telah ditentukan oleh bank. Dana awal ini sangat variatif, tergantung jenis layanan yang dipilih;
4. Nasabah berkewajiban membayar provisi yang ditentukan dari pihak bank;
5. Nasabah berkewajiban menyerahkan buku cek bilyet giro.⁴⁷

2.3 Bank Mandiri

2.3.1 Pengertian Bank Mandiri

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan pada pasal 1 ayat (2) menyatakan, bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat yang berbentuk simpanan serta menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau dalam bentuk lainnya yang mana dalam hal ini guna meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.⁴⁸

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang beroperasi sebagai penyedia jasa keuangan di Indonesia. Layanan jasa keuangan pada Bank Mandiri meliputi, pembiayaan perdagangan, pengolahan kas, valuta asing, proses pembayaran yang menggunakan kartu debit maupun kredit. Bank Mandiri didirikan pada tanggal 2 Oktober 1998, sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia. Pada tahun 1999 lebih tepatnya bulan Juli, empat bank pemerintah dileburkan menjadi satu menjadi Bank Mandiri, adapun keempat bank tersebut ialah Bank Bumi Daya, Bank Ekspor Impor Indonesia, Bank Dagang Negara, dan yang terakhir ialah Bank Pembangunan Indonesia.⁴⁹

⁴⁷ http://etheses.uin-malang.ac.id/2487/6/09220042_Bab_2.pdf , diakses pada tanggal 20 September 2019 pada pukul 01.34 WIB.

⁴⁸ Lihat Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.

⁴⁹ <https://www.bankmandiri.co.id/profil-perusahaan>, diakses pada tanggal 22 September pukul 17.43 WIB.

2.3.2 Sejarah Bank Mandiri

Bank Mandiri didirikan karena adanya kejadian yang terjadi pada kurun waktu tahun 1996 hingga tahun 1999. Pada tahun 1996, lebih tepatnya akhir tahun 1996 Indonesia mengalami kenaikan inflasi yang cukup besar, hal ini menyebabkan mata uang rupiah menjadi melemah terhadap valuta asing. Untuk menanggulangi hal tersebut pemerintah menaikkan suku bunga SBI (Sertifikat Bank Indonesia) yang pada akhirnya memaksa bank umum untuk menaikkan suku bunga terhadap semua bentuk simpanan, kenaikan tersebut tidak diimbangi dengan kenaikan suku bunga pinjaman hal ini berpengaruh pada modal bank (mengakibatkan CAR turun). *International Monetary Fund* atau disingkat dengan IMF dalam hal ini sebagai pemberi pinjaman kepada pemerintah guna mencegah kondisi perekonomian agar tidak semakin terpuruk, IMF mendesak pemerintah untuk melakukan merger terhadap bank-bank yang tidak memiliki kecukupan *Capital Adequacy Ratio* (CAR). Maka dari itu pemerintah dalam memenuhi persyaratan yang diminta oleh IMF tersebut, menggabungkan keempat bank pemerintah yakni, PT. Bank Bumi Daya (persero), PT. Bank Dagang Negara (persero), PT. Bank Ekspor Impor (persero), PT. Bank Pembangunan Indonesia (persero) yang dimerger ke dalam Bank Mandiri, sehingga berdiri pada tanggal 2 Oktober 1998.⁵⁰

PT. Bank Bumi Daya ialah perusahaan Belanda De Nationale Handelsbank NV yang dinasionalisasi menjadi Bank Umum Negara pada tahun 1959. Tahun 1964, bank milik Inggris yakni Chartered Bank juga pula dinasionalisasikan, dan Bank Umum Negara diberikan hak untuk melanjutkan operasi bank tersebut. Setahun kemudian, Bank Umum Negara digabungkan ke dalam Bank Negara 34 Indonesia dan berganti nama menjadi Bank Negara Indonesia Unit IV. Pada tahun 1968, beralih nama menjadi Bank Bumi Daya.

PT. Bank Dagang Negara awalnya bernama Nederlandsch Indische Escompto Maatschappij yang didirikan pada tahun 1857. Bank dagang Negara merupakan bank tertua yang ada Indonesia yang mana berkedudukan di Batavia.

⁵⁰<http://repository.uin-suska.ac.id/4139/5/BAB%20IV.pdf>, diakses pada tanggal 22 September 2019 pada pukul 18.26 WIB.

Pada tahun 1949, namanya berubah menjadi Escomptobank NV yang kemudian pada tahun 1960 dinasionalisasi menjadi Bank Dagang Negara. Bank Dagang Negara merupakan bank pemerintah yang membiayai sektor industri dan pertambangan.

PT. Bank Ekspor Impor Indonesia bermula dari perusahaan dagang Belanda N.V Nederlansche Handels Maarschappij pada tahun 1827 dan pada tahun 1870 berkembang pula di sektor perbankan. Pada tahun 1960 pemerintah Indonesia menasionalisasikan perusahaan ini serta menggabungkannya dengan Bank Negara Indonesia sehingga menjadi Bank Negara Indonesia Unit II. Pada tahun 1968, Bank Negara Unit II dipecah menjadi dua unit, salah satunya menjadi Bank Negara Indonesia Unit II Divisi Ekspor-Impor, sehingga menjadikannya Bank Ekspor-Impor Indonesia yang mana merupakan bank milik pemerintah yang membiayai kegiatan ekspor dan impor yang berlangsung.

PT. Bank Pembangunan Indonesia (Bapindo) yang pada awalnya merupakan Bank Industri Negara (BIN) yang mana bank industri tersebut berdiri tahun 1951. Misi dari BIN ialah mendukung perkembangan dalam sektor ekonomi tertentu, yang fokus pada perkebunan, industri, serta pertambangan. Pada tahun 1960, Bapindo dibentuk sebagai bank milik negara dan digabungkan dengan BIN. Bapindo membantu pembangunan nasional 35 melalui pembiayaan jangka menengah dan jangka panjang pada sektor manufaktur, transportasi, serta pariwisata.⁵¹

Pada tanggal 2 Oktober 1998, dilakukan penandatanganan pendirian Bank Mandiri secara hukum dengan Akta Pendirian No. 10 Tahun 1998. Yang mana pada tanggal 24 Juli Akta Merger tentang Membangun Empat Bank Legacy ke dalam Bank Mandiri secara hukum dibuat di Jakarta melalui Akta No. 100. Selanjutnya Pada tanggal 31 Juli 1999, penggabungan empat bank legacy Bank Mandiri mulai berlaku efektif dan diambil alih oleh PT. Bank Mandiri (persero).⁵²

⁵¹ <http://e-journal.uajy.ac.id/5764/3/KOM204003.pdf>, diakses pada tanggal 22 September 2019 pada pukul 18.19 WIB.

⁵² <http://repository.uin-suska.ac.id/4139/5/BAB%20IV.pdf>, diakses pada tanggal 22 September 2019 pada pukul 18.26 WIB.

Dan sampai dengan saat ini PT. Bank Mandiri masih tetap melayani masyarakat dalam hal jasa keuangan di Indonesia.

2.2.3 Produk Bank Mandiri

Produk-produk bank mandiri, antara lain yaitu : kartu kredit, pinjaman, tabungan, serta deposito.⁵³ Kartu kredit ialah kartu atau sejenis kartu yang merupakan fasilitas kredit yang dapat digunakan untuk membayar barang dan/atau jasa di tempat-tempat yang sudah ditentukan.⁵⁴ Produk kartu kredit dalam Bank Mandiri meliputi, Mandiri Skyz Card, Mandiri Visa Signature, Mandiri Pertamina Card, Mandiri JCB Precious, dan Mandiri Platinum Card.

Pinjaman dapat dikatan pula sebagai kredit, yang mana kredit ialah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga.⁵⁵ Produk pinjaman Bank Mandiri meliputi, Mandiri KPR Angsuran Berjenjang, Mandiri KPR Flexible, Bank Mandiri KPR Multiguna Top Up, Bank Mandiri KPR Multiguna Take Over, Bank Mandiri KTA Reguler, Bank Mandiri KTA Payroll, Mandiri KPR Duo, Bank Mandiri KTA Mitrakarya, Mandiri KPR Take Over, dan Mandiri KPR Reguler.

Tabungan merupakan simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang telah disepakati, namun tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.⁵⁶ Tabungan meliputi, Mandiri Tabungan Bisnis, Mandiri Tabungan Valas, Mandiri Tabungan Bisnis USD, Mandiri Tabungan, Mandiri Tabungan TKI, Mandiri Tabungan Rencana, Mandiri Tabungan Haji, serta Mandiri Tabungan Karyawan & Pelajar.

⁵³ <https://www.cermati.com/institusi/bank-mandiri>, diakses pada tanggal 22 September 2019 pada pukul 20.42 WIB.

⁵⁴ Sri Redjeki Hartono. *Apek Hukum Penggunaan Kartu Kredit*. (Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional, Departemen Kehakiman, 1994), hlm.36

⁵⁵ Lihat Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

⁵⁶ Lihat Pasal 1 angka 9 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Deposito ialah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian kedua belah pihak yakni Nasabah Penyimpan dengan Bank.⁵⁷ Dalam hal ini Bank Mandiri mengeluarkan produk deposito berupa Mandiri Deposito dan Mandiri Deposito Valas.

2.4 Sistem Teknologi Informasi

2.4.1 Pengertian Sistem Teknologi Informasi

Secara harfiah Teknologi (Bahasa Indonesia) dan *Technology* (Bahasa Inggris), berasal dari bahasa Yunani yakni “Techne” yang memiliki arti yaitu seni.⁵⁸ Teknologi dalam hal ini merupakan pembuatan benda-benda yang dapat diamati melalui indra yang dimiliki semua orang guna melayani kebutuhan ataupun gagasan manusia. Informasi dalam Bahasa Indonesia yang mana *Information* dalam Bahasa Inggris, merupakan berasal dari “*To-Inform*” yang berarti memberitahu.⁵⁹ Sistem informasi sendiri merupakan suatu kesatuan yang terdiri dari manusia, perangkat keras maupun lunak, jaringan komunikasi serta sumber daya data yang mana terkait hal tersebut, data atau informasi yang dikumpulkan, ditransformasi dan didistribusikan dalam suatu organisasi.⁶⁰

Pada Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, menjelaskan bahwa teknologi informasi ialah suatu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis, dan/atau menyebarkan informasi.⁶¹

Teknologi informasi menurut Williams dan Sawyer (2003) yaitu merupakan teknologi yang menggabungkan antara komputer dengan jalur komunikasi yang memiliki kecepatan tinggi yang mana dapat membawa data, suara serta video. Ishak berpendapat bahwa teknologi informasi merupakan hasil

⁵⁷ Lihat Pasal 1 angka 7 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

⁵⁸ <https://slideplayer.info/slide/13106012/>, diakses pada tanggal 27 Oktober 2019 pada pukul 01.24 WIB.

⁵⁹ *Ibid.*

⁶⁰ *Ibid.*

⁶¹ Lihat Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi dari pengirim ke penerima yang mana dalam pengirimannya terlaksana lebihcepat, lebih luas serta lebih lama dalam hal penyimpanannya. Menurut Kadir dan Triwahyuni, menyatakan bahwa teknologi informasi merupakan studi penggunaan peralatan elektronika, yang utama yakni komputer, yang berguna untuk menyimpan, menganalisis, serta mendistribusikan informasi dalam bentuk apa saja, dapat berupa kata-kata, bilangan ataupun gambar.⁶²

2.4.2 Peran Sistem Teknologi Informasi

Teknologi Sistem Informasi dalam perbankan memiliki peranan yang sangat penting. Yang mana Teknologi Sistem Informasi berfungsi untuk setiap bank membentuk departemen atau unit kerja khusus setiap bagiannya. Unit kerja tersebut memiliki 2 (dua) aspek kegiatan yakni dalam hal pengembangan teknologi dan operasional. Pada perbankan terdapat fasilitas pengolahan data yang mana fasilitas tersebut memiliki fungsi yaitu menangani, memilih, menyusun, melaporkan, menghitung, serta mengirim berbagai informasi berupa masuk-keluarnya dana, dan lain sebagainya.⁶³

Teknologi Sistem Informasi dalam penggunaannya berfungsi agar pengelolaan data dalam perbankan dilakukan secara efektifitas dan efisien sehingga menghasilkan data yang akurat, benar, terpercaya atau data tersebut dapat dijamin kerahasiaan informasinya. Teknologi Sistem Informasi berfungsi dalam pemilihan jenis teknologi yang akan digunakan oleh bank. Jenis teknologi tersebut harus dapat memenuhi semua kebutuhan bank dan juga harus sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia.⁶⁴

Adapun beberapa peranan Teknologi Sistem Informasi dalam menjalankan tugas perbankan diantaranya yaitu, penggunaan teknologi informasi dalam Sistem Informasi Akuntansi, penggunaan teknologi dan sistem informasi untuk Usaha

⁶² <http://repository.unpas.ac.id/5127/3/BAB%20II.pdf>, yang diakses pada tanggal 27 Oktober 2019 pada pukul 02.56 WIB.

⁶³ Aan Ansori. *Sistem Informasi Perbankan Syari'ah*. Jurnal UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. (Jurnal Banque Syar'i Vol. 4 No. 1 Juli-Desember 2018), hlm. 186.

⁶⁴ *Ibid*

Kecil, sinkronisasi data-data pada kantor cabang bank terhadap kantor pusat bank, penggunaan *database* pada setiap bank. Selain itu dalam bentuk ATM (*Automated Teller Machine*), merupakan fasilitas *e-Banking* yang sering kita jumpai. Berguna untuk mengambil uang, pengecekan saldo, transfer dana ke bank lain, hingga pembayaran berbagai transaksi. Selanjutnya, *Phone Banking*, merupakan fasilitas yang digunakan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui media *handphone* yang mana sangat memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Lalu, *Internet Banking*, merupakan fasilitas *e-Banking* yang mana melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet dengan menggunakan komputer atau PC. Dan *SMS/m-Banking*, merupakan fasilitas yang mana nasabah dalam melakukan transaksi perbankan melalui via *handphone* yakni SMS, dan lain sebagainya.

Tujuan dengan adanya TSI yakni agar dapat menciptakan keseragaman atau keselarasan dalam pelaksanaan serta pengawasan bank, memberikan keefisiensi serta keefektifitasan sistem pemeriksaan dan pengawasan bank, meningkatkan dalam integritas serta keamanan data dan informasi nasabah atau bank itu sendiri, meningkatkan mutu pemeriksaan serta pengawasan dalam menganalisis keadaan bank, dan apabila terdapat pihak yang memerlukan atau berkepentingan mudah dalam melakukan audit trail.⁶⁵

⁶⁵ <https://www.scribd.com/doc/293376466/Sistem-Informasi-Perbankan>, diakses pada tanggal 25 September 2019 pada pukul 14.16 WIB.

BAB 4

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan diatas, penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah untuk melindungi kepentingan konsumen atau dalam hal ini nasabah Bank Mandiri yaitu bentuk 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, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, terkait dengan kewajiban pelaku usaha dalam lembaga jasa keuangan. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, terkait hal tersebut Otoritas Jasa Keuangan yang memiliki wewenang untuk mengawasi lembaga jasa keuangan memiliki fasilitas pelayanan pengaduan bagi konsumen, dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik karena permasalahan yang terjadi antara Bank Mandiri dengan nasabah terjadi akibat kesalahan sistem teknologi informasi. Sedangkan bagi nasabah yang mengalami kelebihan saldo pada rekeningnya, hukum preventif yang didapat yaitu Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana dan Pasal 1360 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
2. Upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan nasabah Bank Mandiri terhadap kesalahan sistem teknologi informasi Bank Mandiri yang mengakibatkan berkurangnya saldo nasabah yaitu ada dua melalui litigasi

(melalui pengadilan) dan non litigasi (di luar pengadilan). Terkait dengan permasalahan yang diangkat, upaya penyelesaian sengketa dapat melalui damai atau nasabah Bank Mandiri dapat langsung mendatangi kantor cabang Bank Mandiri dan menemui *customers service* yang selanjutnya akan diberikan sebuah *form complaint* dan nasabah mengisinya, selanjutnya akan diteruskan kepada pihak yang terkait, non litigasi (di luar pengadilan) dapat dibantu dengan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI), dan litigasi (pengadilan). Sedangkan upaya penyelesaian bagi nasabah yang mengalami kelebihan saldo yaitu dengan cara mengembalikan kelebihan dana tersebut kepada Bank Mandiri.

4.2 Saran

1. Kepada Pemerintah hendaknya membina serta mengawasi Bank Mandiri untuk menerapkan manajemen risiko terkait dengan sistem teknologi informasi Bank Mandiri, sehingga tidak sampai terjadi lagi kesalahan sistem teknologi informasi yang merugikan nasabah atau masyarakat.
2. Kepada Bank Mandiri hendaknya menjaga keamanan serta kualitas dalam sistem teknologi informasi Bank Mandiri itu sendiri, sehingga hal seperti perubahan saldo nasabah tidak sampai terjadi dan tidak menjadikan nasabah khawatir.
3. Kepada nasabah Bank Mandiri hendaknya menanyakan atau mencari tahu terlebih dahulu penyebab terjadinya kesalahan sistem teknologi informasi yang mengakibatkan perubahan saldo dengan menghubungi *call center* atau dapat pula langsung datang ke kantor Bank Mandiri.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Adi Sulistiyono. 2006. *Krisis Lembaga Pengadilan di Indonesia*. Surakarta.
- Barda Nawawi Arif. 2017. *Tindak Pidana Mayantara Perkembangan Kajian Cyber Crime di Indonesia*. Jakarta.
- Burhanudin S.. *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*. Malang.
- C.S.T. Kansil. 2006. *Pengantar Ilmu Hukum Jilid I*. Jakarta.
- Didik M. Arief Mansyur, dan Elisatris Gultom. 2009. *Cyber Lawaspek Hukum Teknologi Informasi*. Bandung.
- Djaslim Saladin. 1994. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Bank*. Bandung.
- Dyah Octorina Susanti dan A'an Efendi. 2014. *Penelitian Hukum (Legal Research)*. Jakarta.
- J.P. Fitzgerald. 1966. *Salmond on Jurisprudence*. London.
- Komarudin. 1984. *Kamus Perbankan*. Jakarta.
- Lukman Santosa Az. 2011. *Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*. Yogyakarta.
- Muchsin. 2003. *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*. Surakarta.
- Muhamad Djumhana. 2012. *Hukum Perbankan di Indonesia*, Bandung.
- N.H.T. Siahaan. 2005. *Hukum Konsumen (Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk)*, Jakarta.
- Peter Mahmud Marzuki. 2016. *Penelitian Hukum*. Jakarta.
- Philippus M. Hadjon. 1987. *Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia*. Surabaya.
- Rusman dkk. 2012. *Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Jakarta.
- Satjipto Rahardjo. 2000. *Ilmu Hukum (Cetakan ke-V)*. Bandung.

Sentosa Sembiring. 2008. *Hukum Perbankan*. Bandung.

Soerjono Soekanto. 1984. Pengantar Penelitian Hukum. Jakarta

Soetanto Hadinoto. 2008. *Bank Strategy on Funding and Liability Management*. Jakarta.

Sri Redjeki Hartono. 1994. *Apek Hukum Penggunaan Kartu Kredit*. Jakarta.

Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. 2008. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta.

Trisandini P. Usanti dan Abd. Shomad. 2017. *Hukum Perbankan*. Depok.

Trisandini Prasastinah Usanti. 2013. *Prinsip Kehati-hatian pada Transaksi Perbankan*. Surabaya.

Yusuf Shofie. 2003. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Bandung.

B. JURNAL

Aan Ansori. *Sistem Informasi Perbankan Syariah*. Jurnal Banque Syar'i Vol. 4 No. 1 Juli-Desember 2018.

Aprilya Altji Papendang. *Hak dan Kewajiban Nasabah Bank Serta Perlindungan Hukum Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998*. Vol. IV No.3. Maret 2016.

Sonny Koeswara dan Muslimah. *Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA, Tbk Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple*. Jurnal PASTI, Vol. 8 No. 1, 2014.

C. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

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

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

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif

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

D. INTERNET

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

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

<http://e-journal.uajy.ac.id/5764/3/KOM204003.pdf>

http://etheses.uin-malang.ac.id/2487/6/09220042_Bab_2.pdf

<http://repository.uin-suska.ac.id/4139/5/BAB%20IV.pdf>

<http://repository.unpas.ac.id/5127/3/BAB%20II.pdf>

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

<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20190720084408-192-413859/bank-mandiri-eror-saldo-nasabah-berubah-drastis>

<https://dosen.perbanas.id/tujuan-hukum/>

<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://keuangan.kontan.co.id/news/begini-kronologi-lengkap-kasus-berubahnya-saldo-rekening-nasabah-bank-mandiri>

<https://lapspi.org/>

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

<https://sis.binus.ac.id/2017/01/23/perbankan-sistem-informasi-teknologi-tsi/>

<https://slideplayer.info/slide/13106012/>

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

<https://www.bankmandiri.co.id/profil-perusahaan>

<https://www.bi.go.id/id/tentang-bi/bi-dan-publik/kebanksentralan/Pages/Buku-Panduan-Guru-Ekonomi-SMA-Muatan-Kebanksentralan.aspx>

<https://bpkn.go.id/uploads/document/99427398FAQs.pdf>

https://www.brainyquote.com/quotes/suze_orman_604410?src=t_bank

<https://www.cermati.com/artikel/belajar-dari-kasus-bank-mandiri-nasabah-lakukan-ini-saat-sistem-bank-eror>

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

<https://www.cnbcindonesia.com/market/20190720135028-17-86364/bank-mandiri-ada-10-nasabah-yang-saldonya-berubah>

<https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt5aebc758a2210/arti-peristiwa-hukum-dan-hubungan-hukum>

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

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

<https://www.merdeka.com/pendidikan/ini-pendapat-andi-hamzah-dan-simanjuntak-soal-perlindungan-hukum.html>

<https://money.kompas.com/read/2019/07/22/162900426/pengamat-error-sistem-bank-mandiri-bisa-terjadi-lagi-jika>

<https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/data-dan-statistik/Pages/Daftar-Alamat-Kantor-Pusat-BPR.aspx>

<https://www.scribd.com/doc/293376466/Sistem-Informasi-Perbankan>



LAMPIRAN 1

Begini kronologi lengkap kasus berubahnya saldo rekening nasabah Bank Mandiri

Sabtu, 20 Juli 2019 / 14:10 WIB



KONTAN.CO.ID - JAKARTA. Sabtu pagi ini, banyak nasabah Bank Mandiri mengeluhkan kasus berubahnya saldo rekeningnya. Ada nasabah yang mengaku saldonya berkurang, ada juga yang mengaku saldonya bertambah dengan sendirinya.

Corporate Secretary Bank Mandiri Rohan Hafas mengungkapkan, kejadian ini terjadi akibat pemeliharaan sistem yang dilakukan beberapa waktu lalu tidak berjalan secara sempurna.

Menurut Rohan, setiap akhir hari (pukul 12 malam) bank selalu memproses laporan keuangannya. Transaksi yang terjadi di hari sebelumnya diolah oleh sistem. "Misal kamu punya saldo Rp 100, kamu ambil Rp 10, berarti nanti pukul 1

setelah selesai proses saldo kamu tinggal Rp 90," ujar Rohan kepada Kontan.co.id saat ditemui usai jumpa pers di Plaza Mandiri (20/7).

Rohan melanjutkan, sebelum melakukan pencatatan, bank akan melakukan back up untuk berjaga-jaga terhadap sesuatu yang tidak diinginkan."Itu selalu. Wajib prosedurnya," imbuh Rohan.

Namun saat proses itu berlangsung, terjadi corrupt terhadap memori data. Menyebabkan sebanyak 10% data atau 1,5 juta nasabah mengalami perubahan saldo, baik berkurang maupun bertambah.

"Solusinya sebenarnya simpel. Yakni mengembalikan saldo yang telah di-back up itu kepada sistemnya," ujar Rohan.

Tetapi hal itu tidak dilakukan karena pihak Bank Mandiri akan memeriksa satu persatu data yang bermasalah. "Jadi kita membutuhkan waktu sampai dua jam untuk meng-upload kembali jumlah saldo yang sebenarnya," papar Rohan.

Pihak Bank Mandiri pun meminta maaf atas gangguan yang terjadi. Saat ini, nasabah belum bisa melakukan transaksi debit. Untuk keadaan darurat, Rohan mengimbau nasabah untuk mendatangi kantor cabang terdekat hingga pukul 16.00 WIB.

*Artikel ini telah tayang di Kontan.co.id dengan judul **Begini kronologi lengkap kasus berubahnya saldo rekening nasabah Bank Mandiri.***

<https://keuangan.kontan.co.id/news/begini-kronologi-lengkap-kasus-berubahnya-saldo-rekening-nasabah-bank-mandiri>, diakses pada tanggal 09 Februari 2020 pada pukul 15.52 WIB.