



# PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KERUGIAN NASABAH AKIBAT ERROR SYSTEM (Studi Kasus pada Bank Mandiri)

Gede Ngurah Ganesha Giri Putra<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Hukum Universitas Pendidikan Nasional, E-mail: [eshagiriputra99@gmail.com](mailto:eshagiriputra99@gmail.com)

## Info Artikel

Masuk:

Diterima:

Terbit:

### Keywords:

Error System, Customer Legal Protection, Consumer Protection

### Kata kunci:

Error System, Perlindungan Hukum Nasabah, Perlindungan Konsumen

### Corresponding Author:

Gede Ngurah Ganesha Giri Putra, E-mail: [eshagiriputra99@gmail.com](mailto:eshagiriputra99@gmail.com)

### DOI:

xxxxxxx

## Abstract

*System errors that occur in cases at Bank Mandiri can be defined as the presence of mistakes made accidentally when moving data from the core system to the back-up system. Thus, causing some losses such as the appearance of confusion and even concern customers if their savings balance is lost. Seeing that currently there are no regulations governing customer losses in the error system, this research presents several laws and regulations that can be applied as a reference to overcome this problem. The aforementioned statutory regulations include Law Number 10 of 1998 concerning Banking, Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions, as well as other laws and regulations.*

## Abstrak

*Error System yang terjadi pada kasus di Bank Mandiri dapat didefinisikan sebagai adanya kesalahan yang dilakukan secara tidak sengaja pada saat data dipindahkan dari core system ke back-up system. Sehingga, menimbulkan beberapa kerugian seperti munculnya kebingungan bahkan kekhawatiran nasabah jika saldo tabungan mereka hilang. Melihat bahwa saat ini belum terdapat peraturan yang mengatur mengenai kerugian nasabah pada error system, maka pada penelitian ini dipaparkan beberapa perundang-undangan yang dapat digunakan sebagai acuan untuk mengatasi permasalahan ini. Peraturan perundang-undangan yang dimaksud meliputi UU Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta peraturan perundang-undangan lainnya.*

## 1. Pendahuluan

Bank adalah salah satu mitra bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan keuangannya serta sebagai suatu tempat untuk melaksanakan berbagai jenis transaksi keuangan. Sederhananya, bank merupakan lembaga keuangan yang memiliki kegiatan usaha dalam

menghimpun dana dari masyarakat yang kemudian dana tersebut disalurkan kembali ke masyarakat, serta memberikan pelayanan atas berbagai jasa bank lainnya.<sup>1</sup> Keberadaan bank dalam kehidupan masyarakat sangat penting karena lembaga perbankan merupakan roh dari sistem keuangan suatu Negara, dimana fungsinya yang meliputi agent of development, agent of trust, dan agent of services.<sup>2</sup> Perbankan didefinisikan sebagai segala sesuatu yang berhubungan dengan bank baik dari segi kelembagaan, kegiatan usaha, maupun dari segi cara dan proses pelaksanaan kegiatan usahanya yang telah diatur dalam UU Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan juncto UU Nomor 10 Pasal 1 Angka 1 Tahun 1998 Tentang Perbankan.

Hukum perbankan mengatur segala sesuatu yang berhubungan dengan perbankan dalam bentuk peraturan perundang-undangan, doktrin, yurisprudensi, dan lainnya.<sup>3</sup> Perbankan sebagai lembaga keuangan berorientasi bisnis melakukan berbagai transaksi seperti menghimpun dana (funding), menyalurkan dana (lending), serta memberikan jasa bank lainnya (services).<sup>4</sup> Berdasarkan ketentuan Pasal 3 UU Perbankan, peran perbankan adalah sebagai perantara pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan atau memerlukan dana.<sup>5</sup>

Perkembangan perbankan semakin pesat dan modern seiring berjalannya zaman yang telah memasuki era digital. Kecanggihan teknologi informasi digunakan oleh lembaga perbankan dalam rangka meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan mutu pelayanan bank kepada nasabah, seperti e-banking atau layanan perbankan elektronik. Layanan perbankan elektronik (electronic banking) merupakan suatu layanan yang ditujukan bagi nasabah-nasabah bank dalam rangka mendapatkan informasi, melaksanakan komunikasi, dan melakukan berbagai transaksi perbankan melalui suatu media elektronik.<sup>6</sup> Kemajuan besar E-Banking telah mempermudah nasabah untuk bertransaksi secara real time dan cepat, tanpa adanya batasan waktu dan tempat. Sehingga untuk melaksanakan transaksi-transaksi perbankan, nasabah sudah tidak harus pergi ke bank ataupun ke ATM terdekat, kecuali untuk melakukan transaksi setoran dan tarikan uang tunai.<sup>7</sup>

Selain membawa kemudahan bagi pihak nasabah ataupun bank, kemajuan teknologi informasi juga dapat memunculkan resiko yang besar jika tidak dilakukanantisipasi. Kasus yang terjadi error system pada IT Bank Mandiri pada Sabtu, 27 Juli 2019 saat data dipindahkan dari core system ke back-up system. Sehingga mengakibatkan sekitar 10% nasabah Bank Mandiri mengalami perubahan-perubahan pada saldo rekeningnya baik itu saldonya berkurang maupun bertambah. Gangguan yang terjadi pada sistem informasi teknologi Bank Mandiri ini tentunya telah membuat banyak nasabah bank mandiri itu kebingungan. Bank Mandiri telah menyampaikan permintaan maaf terkait adanya perubahan data saldo nasabahnya yang diakibatkan oleh adanya gangguan pada

---

<sup>1</sup> Kasmir. 2014. *Dasar-Dasar Perbankan Edisi Revisi 2014*. PT RajaGrafindo Persada. Depok. h. 3-4

<sup>2</sup> Sentosa Sembiring. 2012. *Hukum Perbankan Edisi Revisi*. CV. Mandar Maju. Bandung. h. 15-16

<sup>3</sup> H. Zainal Asikin. 2015. *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*. PT RajaGrafindo Persada. Jakarta. h. 19

<sup>4</sup> Trisadini P. Usanti dan Abd. Shomad, *Hukum Perbankan*, K E N C A N A, Depok, 2017, hlm. 1

<sup>5</sup> Irham Fahmi. 2016. *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi*. Alfabeta. Bandung. h. 9

<sup>6</sup> *Loc cit.* h. 95

<sup>7</sup> Maryanto Supriyono. 2011. *Buku Pintar Perbankan*, ANDI. Yogyakarta. h. 65

sistem Bank Mandiri. Maka dari itu, sangatlah penting adanya perlindungan hukum bagi nasabah bank yang menggunakan atau memanfaatkan layanan bank, mengingat bahwa salah satu fungsi bank merupakan sebagai agent of trust. Besarnya kepercayaan nasabah kepada layanan bank berkaitan dengan image dari bank itu sendiri. Pengaturan berupa Undang-Undang maupun peraturan lainnya dari Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan diharapkan dapat mengakomodir seluruh kebutuhan perlindungan hukum bagi nasabah bank dalam melakukan transaksi keuangan.

## **2. Metode Penelitian**

### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah pengumpulan data (Library Research) yaitu dengan cara mengumpulkan informasi dengan membaca literatur, mencatat literatur, Undang-Undang, serta pendapat para ahli hukum.

### **B. Jenis Bahan Hukum**

Jenis bahan hukum menurut sumbernya yang digunakan adalah bahan hukum primer (berupa perundang-undangan, catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan hakim<sup>8</sup>); bahan hukum sekunder (berupa buku-buku hukum termasuk skripsi, tesis, disertasi hukum, dan jurnal-jurnal hukum.<sup>9</sup>); dan bahan hukum tersier (berupa surat kabar, internet, kamus hukum, dan Kamus Besar Bahasa Indonesia).

### **C. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik studi yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah teknik dokumentasi yakni dengan membaca, mencatat, peraturan perundang-undangan, buku literature, artikel (internet), yang berkaitan dengan obyek permasalahan yang hendak diteliti.

### **D. Teknik Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif analisis, yaitu dengan menjelaskan, menguraikan, menggambarkan dan atau menjabarkan berdasarkan data-data dan teori-teori yang didapat melalui buku-buku, serta Peraturan Perundang- Undangan.

## **3. Hasil Dan Pembahasan**

### **A. Kerugian Nasabah Akibat Error System**

Nasabah didefinisikan sebagai konsumen dari pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak bank. Pihak bank dan nasabah memiliki suatu hubungan kepercayaan atau yang dapat disebut dengan fiduciary relation, dimana hal ini berarti mebebaskan kewajiban-kewajiban kepercayaan atau fiduciary obligation kepada bank terhadap nasabahnya, maka hubungan antara bank dengan nasabahnya merupakan hubungan kepercayaan.<sup>10</sup> Dalam bidang perbankan, pihak nasabah merupakan salah satu unsur yang sangat

---

<sup>8</sup> Peter Mahmud Marzuki. 2016. *Penelitian Hukum Edisi Revisi*. Kencana. Jakarta. h. 181

<sup>9</sup> *Ibid.* h. 195-196

<sup>10</sup> Sjahdeni, 1992. *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, Institut Bankir Indonesia. Jakarta. h. 13

penting dan perlindungan terhadap nasabah merupakan suatu tuntutan yang tidak dapat diabaikan. Fokus dari perlindungan nasabah disini tertuju pada peraturan perundang-undangan dan perjanjian yang telah mengatur hubungan antara bank dengan nasabahnya. Jadi, hubungan hukum yang terjadi antara pihak bank dan pihak nasabah dapat diwujudkan dari suatu perjanjian, baik itu perjanjian dalam bentuk akta dibawah tangan maupun dalam bentuk otentik.<sup>11</sup>

Dengan diberlakukannya UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta adanya perjanjian antara bank dan nasabah, telah memberikan konsekuensi yang logis terhadap suatu pelayanan jasa perbankan. Sehingga pelaku usaha jasa perbankan oleh karenanya dituntut untuk dapat beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya; menyampaikan informasi secara jelas, jujur, dan benar baik itu mengenai kondisi maupun jaminan jasa yang diberikannya; memperlakukan dan melayani konsumennya secara jujur, benar, serta tidak diskriminatif; menjamin kegiatan usahanya didasarkan atas ketentuan standar perbankan yang berlaku; dan lain sebagainya. Jadi, pada saat suatu bank tidak dapat memenuhi perjanjian atau melakukan wanprestasi, maka pihak nasabah dapat menuntut bank.

Secara umum error system dapat di definisikan sebagai kekeliruan, ketidaktepatan, atau kesalahan yang dapat disebabkan oleh software atau perangkat lunak, hardware atau perangkat keras, dan human error yang berarti kesalahan dikarenakan pengguna. Error system yang terjadi pada Bank Mandiri adalah adanya kesalahan secara tidak sengaja pada saat data dipindahkan dari core system ke back up system. Adapun dampak kerugian yang dialami nasabah Bank Mandiri akibat error system tersebut adalah saldo nasabah mengalami perubahan akibat gangguan sistem IT Bank Mandiri yaitu berkurangnya dan bertambahnya saldo nasabah, dari yang ada saldo menjadi tidak ada saldo dan dari yang tidak ada saldo menjadi ada saldo.

Pada kasus ini tidak tergolong kedalam wanprestasi. Secara umum, wanprestasi dapat didefinisikan sebagai wujud dari tidak terpenuhinya suatu perikatan dimana wujud tersebut terdiri dari tiga jenis yaitu debitur sama sekali tidak memenuhi perikatan, debitur terlambat dalam memenuhi perikatan, dan debitur keliru atau tidak pantas memenuhi perikatan.<sup>12</sup> Sedangkan berdasarkan KUHPerdara, wanprestasi memiliki arti bahwa tidak terlaksananya prestasi karena adanya kesalahan debitur baik itu secara kesengajaan atau kelalaian. Jadi, dapat dikatakan bahwa kasus ini tidak dapat disebut sebagai wanprestasi karena kesalahan atau kelalaian yang terjadi diakibatkan oleh pihak bank itu sendiri, bukan dari pihak debitur.

## B. Perlindungan Hukum bagi Nasabah Bank

Pemerintah berperan dalam melindungi rakyat-rakyatnya dari tindakan yang tidak bertanggung jawab, yang dilakukan oleh lembaga ataupun oknum pegawai suatu bank yang berdampak pada rusaknya kepercayaan masyarakat. Perlindungan terhadap nasabah selaku konsumen dari layanan jasa perbankan didasarkan dengan adanya

---

<sup>11</sup> Sari, Y. M. (2016). Perlindungan Hukum Nasabah Yang Dirugikan Akibat Likuidasi Bank (Sebuah Tinjauan Teoritik Dan Normatif). *Jurnal Hukum Uniski*, 5(1), 67-78.

<sup>12</sup> Mariam Darus Badruzaman. 2011. *Kompilasi Hukum Perikatan*. PT.Citra Aditya Bakti, Bandung. h. 18

sejumlah hak konsumen yang wajib untuk dilindungi agar dapat terhindar dari tindakan- tindakan yang menimbulkan kerugian dari pihak lain. Adapun beberapa peraturan- peraturan yang mengatur tentang perlindungan nasabah sebagai konsumen yaitu, sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

Pasal 1 Angka 1 UU Nomor 10 Tahun 1998 mendefinisikan perbankan sebagai segala sesuatu yang berhubungan atau menyangkut tentang bank baik dilihat secara kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam menjalankan kegiatan usahanya. Ketentuan hukum yang dapat digunakan untuk menetapkan dan memberikan perlindungan hukum dalam penyelenggaraan layanan internet banking dapat dicermati pada Pasal 29 ayat (4) UU Nomor 10 Tahun 1998 yang menyatakan bahwa bank berkewajiban untuk menyediakan dan menyampaikan informasi mengenai kemungkinan adanya risiko kerugian terkait dengan transaksi nasabah yang dilakukan oleh bank demi tercapainya kepentingan nasabahnya. Pada permasalahan perlindungan hukum terhadap kerugian nasabah akibat error system, penerapan peraturan ini wajib untuk dilakukan oleh bank secara pro aktif dalam memberikan informasi-informasi sehubungan dengan risiko kerugian atas pemanfaatan layanan bank oleh nasabah.

2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan ini telah dijadikan dasar bagi perlindungan konsumen termasuk nasabah bank secara umum. Berdasarkan Pasal 1 Angka 1 UU Nomor 8 Tahun 1999, tujuannya adalah untuk memberikan segala upaya yang dapat mendukung adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan secara hukum kepada konsumen.<sup>13</sup> Pasal 19 ayat (1), menyatakan bahwa pelaku usaha dalam hal ini pihak bank memiliki tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang dirasakan oleh konsumen akibat mengkonsumsi jasa yang dihasilkan. Jadi, jika dikaitkan dengan permasalahan perlindungan hukum terhadap kerugian nasabah akibat error system, bank diwajibkan untuk bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi apabila error tersebut mengakibatkan kerugian seperti berkurang atau bertambahnya saldo sesuai dengan perundang-undangan tersebut. Namun, jika nasabah tidak mengalami kerugian, bank tidak diwajibkan untuk melakukan ganti rugi.

Pasal 4 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen berisi tentang hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, serta keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Bank sebagai penyedia jasa wajib untuk memberikan pelayanan dan fasilitas yang terbaik kepada nasabah terutama dalam hal yang berkaitan dengan keamanan, kenyamanan, dan keselamatan nasabah sendiri. Pada permasalahan error system yang terjadi di Bank Mandiri, nasabah belum mendapatkan hak-hak tersebut karena saat error system terjadi, saldo nasabah mengalami perubahan baik itu berkurang maupun bertambah sehingga nasabah merasa kebingungan dan khawatir. Selain itu, nasabah juga merasakan ketakutan

---

<sup>13</sup> Pratiwi, N. T., & Chintya, A. (2017). Studi Komperatif Hak Dan Kewajiban Konsumen Menurut Uu No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Islam. *Fikri: Jurnal Kajian Agama, Sosial dan Budaya*, 2(1), 141-172.

akan hilangnya saldo secara permanen akibat error system tersebut. Walaupun pada kasus ini Bank Mandiri telah memastikan bahwa saldo akan kembali normal dan menyampaikan permintaan maaf, hak-hak nasabah masih belum terpenuhi. Untuk kedepannya, Bank Mandiri harus selalu memastikan kepada nasabahnya terkait keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam melakukan transaksi dan menyimpan dana pada Bank Mandiri.

Pasal 4 huruf d Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan tentang hak konsumen untuk didengar baik itu pendapat maupun keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Bank disini wajib untuk mendengarkan pendapat dan keluhan dari pihak nasabahnya. Pada kasus error system di Bank Mandiri ini, nasabah sudah menyampaikan keluhan-keluhan atas kejadian error system yang menimpa nasabah. Sebagai timbal baliknya, Bank Mandiri telah mendengarkan dan meminta maaf atas kejadian tersebut. Untuk kedepannya, Bank Mandiri harus dapat menanggapi lebih serius lagi terkait keluhan yang dialami oleh nasabah dengan meningkatkan sistem keamanan bank dan terus melakukan pembaharuan Risk Technology yang dimiliki.

3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang ITE disahkan pada tanggal 21 April 2008 dan dibentuk dengan tujuan khusus untuk mengatur berbagai aktivitas manusia dibidang teknologi informasi dan komunikasi<sup>14</sup>. UU Nomor 11 Tahun 2008 Pasal 9 menyatakan bahwa produk yang ditawarkan melalui sistem elektronik, pelaku usaha wajib untuk menyediakan informasi secara benar dan lengkap yang berhubungan dengan syarat produsen, kontrak, serta produk yang ditawarkan<sup>15</sup>. Pada kasus ini, Bank Mandiri telah menyediakan fasilitas yang memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi keuangan baik secara konvensional maupun secara digital. UU Nomor 11 Tahun 2008 Pasal 15 juga menyebutkan bahwa setiap penyelenggara sistem elektronik wajib menyediakan sistem elektronik yang handal, aman, dan bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya. Pada kasus ini, error system yang terjadi pada Bank Mandiri belum memenuhi kriteria pada pasal 15 ini. Sehingga untuk kedepannya, Bank Mandiri dapat meningkatkan lagi keamanan teknologi informasinya. Setiap orang berhak untuk mengajukan gugatan dalam melakukan penegakan hukum perdata, adapun gugatan itu antara lain a) Pembatalan atas penggunaan nama domain secara tanpa hak oleh orang lain (Pasal 23 ayat (3) UU ITE); b) Ganti kerugian atas penggunaan informasi data pribadi oleh orang lain (Pasal 26 ayat (2) UU ITE); dan c) Ganti kerugian atas penyelenggaraan sistem elektronik/penggunaan teknologi informasi yang dapat mengakibatkan kerugian (Pasal 38 ayat (1) UU ITE).

---

<sup>14</sup> Astrini, D. A. (2015). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking Dari Ancaman Cybercrime. *Lex Privatum*, 3(1).

<sup>15</sup> Maulina, S., Dahlan, D., & Mujibussalim, M. (2016). Tanggung Jawab Bank terhadap Nasabah yang Mengalami Kerugian dalam Penggunaan Elektronik Banking. *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, 18(3), 353-365.

4. Peraturan Bank Indonesia (PBI) dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK)
- Bank Indonesia memiliki langkah dalam memberikan perlindungan konsumen, dimana perlindungan konsumen menjadi salah satu pilar perbankan nasional. Beberapa peraturan yang telah diterbitkan guna melindungi hak konsumen, adalah:
- PBI No. 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Produk Perbankan, mewajibkan pihak bank untuk memberikan informasi produk bank dan fasilitas layanan e-banking secara transparan sehingga dapat mengurangi keluhan atau pengaduan nasabah. PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.<sup>16</sup>
  - PBI No. 8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006 tentang Mediasi Perbankan yang ditindak lanjuti dengan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 8/14/DPNP
  - PBI No. 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank bertujuan agar diterapkan oleh bank umum untuk mencegah atau meminimalisir risiko yang terkait dengan penyelenggaraan teknologi informasi.<sup>17</sup>
  - PBI No. 16/1/2014 tentang Perlindungan Konsumen, dimana dalam pasal 10 disebutkan bahwa “Penyelenggara wajib bertanggung jawab kepada konsumen atas kerugian yang timbul akibat kesalahan pengurus dan pegawai penyelenggara”.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan menyebutkan beberapa kewajiban Pelaku Usaha Jasa Keuangan yaitu, sebagai berikut: 18

- Pasal 25 mewajibkan pelaku usaha jasa keuangan untuk menjaga keamanan simpanan, dana, atau aset konsumen yang berada dalam tanggung jawab dari pelaku usaha di bidang jasa keuangan.
- Pasal 27 mewajibkan pelaku usaha jasa keuangan untuk memberikan laporan kepada konsumen mengenai posisi saldo dan mutasi simpanan, dana, asset, atau kewajiban konsumen dengan akurat, tepat waktu, dan dengan cara atau sarana yang sesuai dengan perjanjian dengan konsumen.
- Pasal 29 mengatur tentang kewajiban pelaku usaha di bidang jasa keuangan untuk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami nasabah, yang ditimbulkan dari kelalaian dan/atau kesalahan, pengurus, pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

---

<sup>16</sup> Mokoginta, M. (2016). Perlindungan Nasabah Bank Dari Kejahatan Pembobolan Atm Menurut Uu No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Lex Privatum*, 4(6).

<sup>17</sup> Murdiat, A. (2013). PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH PENGGUNA ELEKTRONIK BANKING DALAM SISTIM HUKUM INDONESIA. *Jurnal Hukum Unsrat*, 1(1), 57-70.

<sup>18</sup> Musrifah, R., & Sukananda, S. (2019). Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah dalam Transaksi E-Banking di Indonesia. *DIVERSI: Jurnal Hukum*, 4(1), 98-124.

#### 5. Perlindungan Terhadap Nasabah

Perlindungan hukum bagi nasabah juga dapat dibagi berdasarkan ketentuan administrative dan jaminan asuransi deposito. Berdasarkan sistem perbankan Indonesia, perlindungan yang didasarkan atas ketentuan administrative dapat dilakukan melalui dua metode, yaitu sebagai berikut<sup>19</sup>:

Perlindungan secara eksplisit (*explicit deposit protection*): Perlindungan yang diperoleh nasabah melalui pembetukkan lembaga yang dapat menjamin simpanan nasabah atau masyarakat yang sesuai dengan Keputusan Presiden No. 26 Tahun 1998 tentang Jaminan terhadap Kewajiban Bank Umum.

Perlindungan secara implisit (*implicit deposit protection*): Perlindungan yang diberikan kepada nasabah yang berupa pengawasan ataupun pembinaan bank yang dilakukan secara efektif, dengan tujuan untuk menghindari jika bank yang diawasi mengalami kebangkrutan.

### 4. Kesimpulan

Perlindungan konsumen bersumber pada undang-undang dan perjanjian. Bank memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan seluruh kewajiban yang termuat dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Error system pada kasus ini dapat didefinisikan sebagai adanya kesalahan secara tidak sengaja pada saat pemindahan data dari core system ke back-up system. Sehingga, menimbulkan beberapa kerugian seperti munculnya kebingungan bahkan kekhawatiran nasabah jika saldo pada tabungan mereka hilang, terganggunya transaksi yang mendesak, gagalnya peluang bisnis, serta denda dan waktu yang terbuang yang menjadi beban konsumen. Mengingat bahwa saat ini belum adanya regulasi yang mengatur tentang error system dalam perbankan yang berlaku di Indonesia, maka sangatlah penting bagi pemerintah maupun Otoritas Jasa Keuangan untuk merancang peraturan khusus yang mengatur tentang error system pada perbankan ini baik dari mekanisme perlindungan maupun bentuk tanggung jawab yang sepadan kepada nasabah.

### Daftar Pustaka / Daftar Referensi

#### Buku

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Ahmad, Miru. 2008. *Hukum Perjanjian dan Perancangan Perjanjian*. PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Asikin, Zainal. 2016. *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*. PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Dirdjosisworo. Soedjono. 2003. *Hukum Bisnis*, Mandar Maju. Bandung.

---

<sup>19</sup> Tiffany, M. (2018). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah atas Tindakan/Perilaku Fraud yang dilakukan oleh Pegawai Bank



- Djumhana. Muhammad, 2018. *Hukum Perbankan di Indonesia*. PT Citra Aditya Bakti. Bandung.
- Fahmi, Irham. 2016. *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi*. Alfabeta, Bandung.
- Kasmir. 2014. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Revisi 2014*. PT RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Kasmir. 2014. *Dasar-Dasar Perbankan Edisi Revisi 2014*. PT RajaGrafindo Persada, Depok.
- Mahmud, Marzuki, Peter. 2016. *Penelitian Hukum Edisi Revisi*. K E N C A N A. Jakarta.
- Mariam Darus Badruzaman, et.al.. 2011. *Kompilasi Hukum Perikatan*. PT.Citra Aditya Bakti. Bandung.
- Maryanto, Supriyono. 2011. *Buku Pintar Perbankan dilengkapi dengan Studi Kasus dan Kamus Istilah Perbankan*. CV ANDI OFFSET. Yogyakarta.
- Maskun. 2013. *Cyber Crime*. K E N C A N A. Jakarta.
- Mertokusumo. Sudikno. 2004. *Penemuan Hukum*. Liberty. Yogyakarta.
- Ninie, Suparni. 2009. *CyberSpace Problematika & Antisipasi Pengaturannya*. Sinar Grafika, Jakarta.
- Rahardjo.Satjipto. 2000. *Ilmu Hukum*. Citra Aditya Bakti. Bandung.
- Salim, 2008. *Hukum Perjanjian Teori dan Praktik Penyusunan Perjanjian*. Sinar Grafika. Jakarta.
- Sentosa. Sembiring. 2012. *Hukum Perbankan Edisi Revisi*. CV Mandar Maju. Bandung.
- Sjahdeni. 1992. *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*. Institut Bankir Indonesia. Jakarta.
- Subekti dan Tjitrosudibio. 1976. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata: Burgerlijk Wetboek*. Pradnya Paramita. Jakarta.
- Syahmin, 2006. *Hukum Perjanjian International*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Trisadini P. Usanti dan Abd. Shomad. 201., *Hukum Perbankan*. K E N C A N A. Depok.

### **Jurnal**

- Astrini, Dwi Ayu, 'Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking Dari Ancaman Cybercrime', *Lex Privatum*, 3 (2015), 232-39
- Barkatullah, Abdul Halim, 'Urgensi Perlindungan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi Di E- Commerce', *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*, 14 (2007), 247-70
- Maulina, Selly, Dahlan, and Mujibussalim, 'Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kerugian Dalam Penggunaan Elektronik Banking', *Kanun: Jurnal Ilmu Hukum*, 18 (2016), 353-65
- Mokoginta, Megi, 'Perlindungan Nasabah Bank Dari Kejahatan Pembobolan ATM Menurut UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen', *Lex Privatum*, IV (2016), 100- 107

- Murdiat, Ali, 'Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Elektronik Banking Dalam Sistim Hukum Indonesia', *Jurnal Hukum Unsrat*, I (2013), 57-70
- Musrifah, Rizqi, and Satria Sukananda, 'ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH DALAM TRANSAKSI E-BANKING DI INDONESIA', *Journal DIversi*, 4 (2019), 98-124
- Nazrian, Adli, and Paidi Hidayat, 'Studi Tentang Keputusan Nasabah Dalam Menabung Di Bank Sumut Cabang Usu Medan Metode Analytical Hierarchy Process (Ahp)', *Ekonomi Dan Keuangan*, 1 (2012)
- Nugrahaningsih, Widi, and Mira Erlinawati, 'Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online', *Serambi Hukum*, 11 (2017), 27-40
- Pratiwi, Nurul T, and Apriana Chintya, 'Studi Komperatif Hak Dan Kewajiban Konsumen Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Islam', *Jurnal Kajian Agama, Sosial Dan Budaya*, 2 (2017), 141-72
- Putra, Albertus Yudhistira Rahadian, 'Pelaksanaan Pengambilan Jaminan Kredit Oleh Pihak Ketiga Karena Debitur Tidak Diketahui Keberdayaanya Di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Yogyakarta', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1 (2017), 1-13
- Rusli, Tami, 'Perlindungan Hukum Konsumen ( Nasabah ) Electronic Banking Melalui Anjungan Tunai Mandiri ( ATM )', *PRANATA HUKUM*, 5 (2010), 67-76
- Sari, Yessy Meryantika, 'Perlindungan Hukum Nasabah Yang Dirugikan Akibat Likuidasi Bank (Sebuah Tinjauan Teoritik Dan Normatif)', *Jurnal Hukum UNISKI*, 5 (2016), 67-78
- Sinaga, Niru Anita, 'Peranan Asas-Asas Hukum Perjanjian Dalam Mewujudkan Tujuan Perjanjian', *Binamulia Hukum*, 7 (2018), 107-20
- Tiffany, Mutiara, 'Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Tindakan / Perilaku Fraud Yang Dilakukan Oleh Pegawai Bank', *FH UNISBA*, XIII (2012), 244-64
- Wiwoho, Jamal, 'Peran Lembaga Keuangan Bank Dan Lembaga Keuangan Bukan Bank Dalam Memberikan Distribusi Keadilan Bagi Masyarakat', *Masalah-Masalah Hukum*, 43 (2014), 87-97

### Internet

- Idon Tanjung, Kasus Saldo Hilang, Bank Mandiri Akui Terjadi Error, Hanya Menimpa 10 Persen Nasabah, <https://regional.kompas.com/read/2019/07/20/11383151/kasus-saldo-hilang-bank-mandiri-akui-terjadi-error-hanya-menimpa-10-persen>, diakses pada tanggal 23 Januari 2020.