

Direktur Eksekutif Departemen Komunikasi Bank Indonesia atau BI Onny Widjanarko bakal mengevaluasi dan meneliti insiden errornya sistem Bank Mandiri, Sabtu, 20 Juli 2019. Ia belum mau memastikan apakah akan ada perubahan peraturan menyusul kejadian tersebut.

"Pertama, masalahnya saat ini kan sudah *back to normal*, perlindungan konsumen sudah dilakukan. Ke depan tentu ya, saat ini diteliti dan evaluasi untuk *improvement* dan perbaikan ke depan," ujar Onny dalam pesan singkat, Minggu, 21 Juli 2019.

Padahal, sebelumnya Badan Perlindungan Konsumen Nasional meminta Bank Indonesia sebagai regulator untuk mendorong pemulihan hak konsumen yang dirugikan atas insiden ini. BI, kata dia, ke depannya perlu menerapkan mekanisme denda atas gagalnya sistem pembayaran seperti ini oleh Penyelenggara.

Koordinator Komisi Kerjasama dan Kelembagaan BPKN Nurul Yakin Setyabudi mengatakan perlunya ada Regulasi Keamanan Sistem dan SLA (Service Level Agreement) yang ketat, sehingga akan mendorong penyelenggara sistem keuangan untuk membangun sistem pembayaran yang benar-benar andal dan aman, sehingga menjamin rasa aman bagi konsumen. Kerugian konsumen atas kegagalan sistem pembayaran harus dicegah dan dipulihkan bila terjadi insiden.

"Oleh karenanya sangat mendesak untuk merevisi Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran, dengan memperluas cakupan dan meningkatkan kapasitas lembaga terhadap perlindungan konsumen. Hal ini selaras dengan peningkatan inovasi teknologi informasi dan peningkatan Transaksi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik," ujar Nurul Yakin. Sekretaris Perusahaan Bank Mandiri Rohan Hafas mengatakan pengaduan yang masuk ke perusahaannya sudah mereda setelah adanya normalisasi sistem pelayanan perseroan. Saat ini, jumlah saldo nasabah dijamin sudah kembali seperti sediakala.

"Sudah reda," ujar dia dalam pesan singkat kepada Tempo, Minggu, 21 Juli 2019. Sebelumnya, terjadi gangguan pada sistem Bank Mandiri pada kemarin pagi, Sabtu, 20 Juli 2019, hingga siang. Akibatnya, terjadi perubahan saldo secara drastis kepada 10 persen atau sekitar 1,5 juta nasabah. Sehingga, para nasabah pun mengeluh melalui berbagai platform media sosial.

Kini, Rohan memastikan layanan perseroan sudah kembali beroperasi normal pasca proses normalisasi saldo rekening nasabah. Layanan tersebut meliputi Mandiri online, internet banking, SMS banking, ATM dan EDC.

Rohan mengatakan proses normalisasi itu membutuhkan waktu cukup lama karena perlu adanya audit secara teknologi informasi untuk mengetahui penyebab dari

errornya sistem perbankan Bank Mandiri. Hingga kini, hasil audit itu belum rampung lantaran masih dijalankan secara menyeluruh.

Ia memastikan perseroan selalu mengutamakan kenyamanan dan keamanan bertransaksi. Terima kasih kepada nasabah yang telah memberikan kepercayaan dalam menggunakan layanan Bank Mandiri.

Pada mulanya, Rohan menyampaikan penyebab terganggunya sistem perbankan Mandiri adalah pada saat perpindahan proses dari *core system* ke *back up system* yang rutin dilaksanakan di akhir hari. Namun pada kali ini, terjadi error pada data saldo 10 persen nasabah Bank Mandiri.