



**P U T U S A N**

**Nomor 41/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Llg**

**DEMI KEADILAN BERDASARKAN KETUHANAN YANG MAHA ESA**

Pengadilan Negeri Lubuk Linggau yang mengadili perkara perdata keberatan atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, menjatuhkan putusan sebagai berikut dalam perkara Permohonan Keberatan antara:

**PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Cabang**

**Lubuklinggau**, bertempat tinggal di Jl. Yos Sudarso, Jawa Kanan, Kec. Lubuklinggau Timur II Kota Lubuklinggau, Sumatera Selatan, yang diwakili oleh pengurus Ario Seno Hadinur Dhani, Pimpinan Cabang PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Lubuklinggau, bertempat tinggal di Lubuklinggau, dalam hal ini bertindak dalam jabatannya tersebut mewakili Direksi, berdasarkan surat kuasa nomor 7 tanggal 21 Desember 2022, yang dibuat dihadapan Emi Susilowati, Sarjana Hukum, Notaris di Jakarta, oleh karena itu berdasarkan Anggaran Dasar PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang dimuat dalam Akta Nomor 32 tanggal 22 April 2024 yang dibuat dihadapan Fathiah Helmi, SH Notaris di Jakarta yang telah mendapat Penerimaan Perubahan Anggaran Dasar dari Menteri Hukum dan HAM RI yang masing – masing dimuat dalam Nomor AHU-AH.01.03-0092097 tanggal 23 April 2024 bertindak untuk dan atas nama PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk berkedudukan di Jalan Jenderal Sudirman No. 44-46 Jakarta Pusat dalam hal ini memberikan kuasa kepada Muhammad Rinandar, S.H., Legal Officer PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Regional Office Palembang, dan Muhammad Nuryamin, Asisten Manajer Operasional & Layanan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Branch Office Lubuk Linggau berdasarkan Surat Kuasa Nomor: B.4439/BO-IV/OPS/10/2024 yang didaftarkan pada Kepaniteraan Pengadilan Negeri Lubuk Linggau dengan Nomor Register: W6.U5/224/Hk.1.Pdt/X/2024 pada tanggal 3 Oktober 2024 sebagai **Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat);**

*Halaman 1 dari 55 Putusan Perdata Keberatan BPSK Nomor 41/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Llg*

**Disclaimer**

Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia berusaha untuk selalu mencantumkan informasi paling kini dan akurat sebagai bentuk komitmen Mahkamah Agung untuk pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan fungsi peradilan. Namun dalam hal-hal tertentu masih dimungkinkan terjadi permasalahan teknis terkait dengan akurasi dan keterkinian informasi yang kami sajikan, hal mana akan terus kami perbaiki dari waktu ke waktu. Dalam hal Anda menemukan inakurasi informasi yang termuat pada situs ini atau informasi yang seharusnya ada, namun belum tersedia, maka harap segera hubungi Kepaniteraan Mahkamah Agung RI melalui :  
Email : kepaniteraan@mahkamahagung.go.id Telp : 021-384 3348 (ext.318)



Lawan:

**Andri Fratama**, bertempat tinggal di Gang Merak No. 60 Kelurahan Bandung Ujung, Kecamatan Lubuklinggau Barat I Kota Lubuklinggau Provinsi Sumatera Selatan, Bandung Ujung, Lubuk Linggau Barat I, Kota Lubuk Linggau, Sumatera Selatan, dalam hal ini memberikan kuasa kepada Badai Beni Kuswanto, S.H., M.H., C.I.L., C.P.L., dak rekan, Advokat pada Kantor Hukum BBK & Partners, berkedudukan di Jalan Sultan Mahmud Badaruddin II, No. 07, Kel. Tanah Periuk, Kec. Lubuklinggau Selatan II, Kota Lubuklinggau, Sumatera Selatan, berdasarkan Surat Kuasa Khusus Nomor: SK/BBK&P/049/X/2024 yang didaftarkan pada Kepaniteraan Pengadilan Negeri Lubuk Linggau dengan Nomor Register: W6.U5/251/Hk.1.Pdt/X/2024 pada tanggal 23 Oktober 2024, sebagai **Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat)**;

Pengadilan Negeri tersebut;

Setelah membaca berkas perkara beserta surat-surat yang bersangkutan;

Setelah mendengar kedua belah pihak yang berperkara;

#### TENTANG DUDUK PERKARA

Menimbang, bahwa Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat) dengan Permohonan Keberatan tertanggal 2 Oktober 2024 yang dilampiri dengan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Nomor 36/BPSK-LLG/Arbitrase/VIII/2024 tanggal 6 September 2024, yang diterima dan didaftarkan di Kepaniteraan Pengadilan Negeri Lubuklinggau pada tanggal 3 Oktober 2024 dalam Register Nomor 41/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Llg, telah mengajukan Keberatan sebagai berikut:

1. Bahwa Sebelum Pemohon Keberatan mengajukan keberatannya atas Putusan BPSK a quo, perlu Pemohon Keberatan sampaikan bahwa putusan tersebut diberitahukan kepada Pemohon Keberatan pada tanggal 17 September 2024 melalui Surat BPSK Kota Lubuklinggau No. 005/113/BPSK/2024 (**Bukti P-1**), untuk itu sesuai Pasal 56 ayat (2) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pengajuan Keberatan ini masih dalam waktu yang diperkenankan oleh peraturan perundang-undangan;

Selanjutnya, Pemohon Keberatan akan menyampaikan dalil-dalil

*Halaman 2 dari 55 Putusan Perdata Keberatan BPSK Nomor 41/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Llg*



# Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

keberatannya atas Putusan BPSK Kota Lubuklinggau a quo, dengan amar putusan sebagai berikut:

## **MENGADILI:**

1. Menerima dan Mengabulkan gugatan PIHAK PENGGUGAT untuk sebagian;
  2. Menetapkan PIHAK TERGUGAT terbukti secara syah dan meyakinkan telah melakukan perbuatan melawan hukum;
  3. Menghukum PIHAK TERGUGAT untuk membayar ganti kerugian yang bersifat nyata kepada PIHAK PENGGUGAT, dengan masa waktu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak putusan permohonan ini dibacakan dan salinannya telah diterima oleh PARA PIHAK, akibat uang hilang/berkurang dari rekening PIHAK PENGGUGAT dengan total sebesar Rp.27.955.000.00.- (dua puluh juta Sembilan ratus lima puluh lima ribu rupiah);
  4. Menetapkan pemberian rekomendasi kepada PIHAK PENGGUGAT untuk melakukan gugatan perbuatan melawan hukum terhadap PIHAK PENGGUGAT, dengan objek permohonan ganti kerugian materil maupun immaterial yang timbul dari hilangnya dana tersebut, kepada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau, dengan total kerugian sebesar Rp.250.000.000.00.- (dua ratus lima puluh juta rupiah) dan/atau pada sekira besaran kerugian yang dapat dibuktikan sebagai akibat dari timbulnya perkara ini;
  5. Menetapkan pemberian rekomendasi kepada PIHAK PENGGUGAT untuk melakukan upaya hukum laporan pidana kepada penyidik Kepolisian Negara Republik Indonesia pada wilayah hukum tempat kejadian perkara, sebagai akibat hukum dari adanya perkara ini;
  6. Menetapkan semua dokumen dan barang bukti dalam masa fasilitasi Penyelesaian Perkara Konsumen, berlaku syah menjadi dokumen dan Barang Bukti yang tersimpan arsip perkara, pada sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuk Linggau;
  7. Menetapkan tidak adanya pembebanan biaya administrasi pada perkara ini, dimana kegiatan fasilitasi penyelesaian perkara sengketa konsumen, telah sepenuhnya menjadi tanggungjawab dan/atau beban APBD Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan pada setiap tahun berjalan.
2. Bahwa Secara umum dalam menjalankan fungsinya untuk menyelesaikan  
Halaman 3 dari 55 Putusan Perdata Keberatan BPSK Nomor 41/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Lig



# Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

sengketa konsumen antara Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan, BPSK Kota Lubuklinggau tidak dapat melihat permasalahan a quo secara komprehensif dan cenderung menyalahkan Pemohon Keberatan sepihak tanpa mempertimbangkan awal timbulnya permasalahan.

Perlu Pemohon Keberatan sampaikan kembali kronologis kejadian timbulnya permasalahan yang disampaikan Termohon Keberatan dalam proses arbitrase di BPSK Kota Lubuklinggau, sesuai Putusan BPSK Kota Lubuklinggau Nomor : 36/BPSK-LLG/Arbitrase/VIII/2024 tanggal 06 September 2024 halaman 4 tentang Kedudukan Hukum Perkara sebagai berikut :

- Pada tanggal 15 November 2023 sekitar Pk 22:14 WIB telah kehilangan uang dalam rekening 0129-01-001588-56-0, An.Sdr Andri Fratama sebesar Rp.8.150.000.- (delapan juta serratus lima puluh ribu rupiah) tertuju ke dompet virtual DANA dengan nomor 083869720645, dengan metode transaksi BRIVA;
  - Pada tanggal 11 Januari 2024 Pk 15:41 kembali uang hilang dalam rekening:0129-01-011156-56-5, An. Sdr Andri Fratama Pk 15:41 sebesar Rp.8.650.000.- (delapan juta enam ratus lima puluh ribu rupiah), tertuju ke dompet Virtual DANA dengan Nomor 083869720645, dengan metode transaksi menggunakan BRIVA;
  - Pada tanggal 10 April 2024 Pk 08:59 kembali uang hilang dalam rekening:0129-01-000528-56-7, An. Sdr Andri Fratama Pk 15:41 sebesar Rp.8.002.500.- (delapan juta dua ribu lima ratus rupiah), tertuju ke Rekening BCA dengan nomor rekening 6752000294 atas nama Ferdian Surya Atmaja, dengan metode transaksi menggunakan Transfer BI-FAST;
  - Pada tanggal 17 April 2024 Pk 12:59 kembali uang hilang dalam rekening:0129-01-000528-56-7, An. Sdr Andri Fratama Pk 15:41 sebesar Rp.3.152.500.- (tiga juta serratus lima puluh dua ribu lima ratus rupiah), tertuju ke Rekening SEABANK dengan nomor rekening 901982700085 atas nama Muhammad Andiko Mulyawan, dengan metode transaksi menggunakan Transfer BI-FAST;
3. Bahwa Dari kronologis tersebut diatas, jelas kejadian awal mula hilangnya dana dalam rekening simpanan Termohon Keberatan pada tanggal yang dimaksud bermula pada saat Termohon Keberatan melakukan Login Finger Print (aktivasi masuk menu melalui proses Sidik Jari) berdasarkan data type transaksi yang Pemohon Keberatan telusuri pada Divisi Terkait di BRI Kantor Pusat Jakarta dan telah Pemohon Keberatan uraikan dalam Panggilan Klarifikasi Kepolisian dalam Pemeriksaan oleh Unit Pidana  
*Halaman 4 dari 55 Putusan Perdata Keberatan BPSK Nomor 41/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Llg*

#### Disclaimer

Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia berusaha untuk selalu mencantumkan informasi paling kini dan akurat sebagai bentuk komitmen Mahkamah Agung untuk pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan fungsi peradilan. Namun dalam hal-hal tertentu masih dimungkinkan terjadi permasalahan teknis terkait dengan akurasi dan keterkinian informasi yang kami sajikan, hal mana akan terus kami perbaiki dari waktu ke waktu. Dalam hal Anda menemukan inakurasi informasi yang termuat pada situs ini atau informasi yang seharusnya ada, namun belum tersedia, maka harap segera hubungi Kepaniteraan Mahkamah Agung RI melalui :  
Email : kepaniteraan@mahkamahagung.go.id Telp : 021-384 3348 (ext.318)



## Khusus Polres Lubuk Linggau di Palembang.

Dalam hal ini upaya masuk melalui proses Login Finger Print hanya dapat dilakukan oleh Nasabah itu sendiri yang juga dalam sidik jari pada setiap orang itu sangat berbeda-beda bahkan untuk kembar identic sekalipun. tidak ada fakta hukum dalam proses penyelesaian sengketa di BPSK Kota Lubuklinggau a quo yang menyatakan bahwa saat itu Termohon Keberatan dalam melakukan proses masuk ke menu BRIMO pada HP pribadi menggunakan Login Finger Print (Sidik Jari) dengan Device Perangkat HP Samsung Galaxy Z Fold 5. Oleh karena itu, terlihat jelas keberpihakan BPSK Kota Lubuklinggau kepada Termohon Keberatan dalam memberikan putusannya tanpa mempertimbangkan awal mula permasalahan a quo. Bahkan dalam pertimbangan hukumnya, BPSK Kota Lubuklinggau dalam putusannya halaman 4 poin ke-7 menyatakan :

**MENIMBANG**, Bahwa terkait dengan hilangnya dana yang ada di dalam rekening PIHAK PENGGUGAT tersebut diatas, PIHAK TERGUGAT tidak pernah memberikan keterangan yang jelas, serta kepastian hukum terkait dengan permasalahannya tersebut diatas, sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No 6/POJK.07/2022, ada kewajiban bagi Penyelenggara usaha jasa keuangan (PUJK-PIHAK TERGUGAT/BANK BRI untuk memastikan integritas dan keamanan teknologi informasi yang mereka gunakan, serta perlindungan atas data dan informasi pribadi konsumen;

Pertimbangan mana yang tidak berdasar pada fakta hukum sebenarnya, dalam faktanya bahwa Pemohon Keberatan telah melakukan serta melayani serta mengarahkan untuk melaporkan keluhan yang dialami nasabah kemudian melalui system trouble Ticket yang secara garis besar Pemohon Keberatan telah memberitahukan kepada Termohon Keberatan atas hasil penelusuran yang telah Termohon Keberatan buat pada sarana Trouble Ticket tersebut kemudian juga Pemohon Keberatan telah memenuhi panggilan klarifikasi oleh Pihak Kepolisian daerah Resor Lubuk Linggau atas Laporan kepolisian yang telah Termohon Keberatan buat yang harusnya Termohon Keberatan juga aktif menanyakan perihal laporan kepolisian yang telah Termohon Keberatan Laporkan terkait perkembangan Laporan tersebut dan seperti apa hasil klarifikasi dari Permohon Keberatan. mohon Majelis Hakim mempertimbangkan pertimbangan hukum BPSK Kota Lubuklinggau demikian tidak layak.

4. Dari kronologis diatas, pada saat Termohon Keberatan melaporkan permasalahan a quo ke kantor Pemohon Keberatan, kemudian Pemohon  
*Halaman 5 dari 55 Putusan Perdata Keberatan BPSK Nomor 41/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Lig*



# Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

Keberatan segera menindaklanjuti laporan tersebut dengan menginput laporannya melalui sistem Pemohon Keberatan untuk diteruskan dan diinvestigasi oleh Kantor Pusat Pemohon Keberatan yang berada di Jakarta. Setelah dilakukan pendalaman oleh Kantor Pusat Pemohon Keberatan, diketahui bahwa terdapat 4 transaksi tersebut proses Login ke Menu BRIMO pada HP Nasabah dilakukan dengan metode transaksi dengan metode **Login Fingerprint (Bukti P-2)** dengan jenis device perangkat **HP Samsung Galaxy Z Fold 5 (Bukti P-3)**

Dari rekening koran simpanan Termohon Keberatan pada 4 transaksi yang dikomplain oleh Termohon Keberatan (**Bukti P-4**) terbukti terdapat dana keluar sebanyak 4 (empat) transaksi dengan total dana sebesar Rp 27.955.000,- (Dua Puluh Juta Sembilan Ratus lima puluh lima ribu rupiah). Berdasar pada pendalaman tersebut, Kantor Pusat Pemohon Keberatan memutuskan untuk tidak dapat melakukan pengembalian dana sebesar sanggahan Termohon Keberatan tersebut dengan alasan Transaksi tersebut merupakan transaksi SUKSES menggunakan Internet Banking New BRIMO yang terelasi dengan Nomor HP 082281382383 (nomor hp yang sama pada saat pengadulan dan pembuatan laporan melalui sarana Trouble Ticket di BRI Lubuk Linggau.

5. Selanjutnya, Pemohon Keberatan telah menginformasikan kepada setiap nasabah simpanan BRI, termasuk Termohon Keberatan, tercantum pada halaman terakhir setiap buku tabungan Pemohon Keberatan bahwa **segala kerugian atas penyalahgunaan butab & Kartu Debit BRI dalam bentuk apapun yang disebabkan oleh kelalaian dan kesalahan Penabung termasuk akibat dari hilangnya butab & Kartu Debit BRI menjadi tanggung jawab Penabung sepenuhnya. (Bukti P-3)**

Berdasarkan hal tersebut, sebagaimana diatur pula dalam Pasal 5 huruf a Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (“UU Perlindungan Konsumen”), yaitu **membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan**, maka patut Pemohon Keberatan tidak dapat mengembalikan dana Termohon Keberatan yang telah keluar dengan laasan-alasan yang telah diungkapkan Pemohon Keberatan diatas. Sejalan itu juga Pasal 19 ayat (5) UU Perlindungan Konsumen menegaskan **ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen**;

6. Berkaitan dengan putusan BPSK Kota Lubuklinggau a quo yang

*Halaman 6 dari 55 Putusan Perdata Keberatan BPSK Nomor 41/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Llg*



# Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

menyatakan Pemohon Keberatan telah melanggar ketentuan Pasal 4 huruf a, Pasal 8 Ayat 1 huruf a UU Perlindungan Konsumen, Pemohon Keberatan menganggap putusan dimaksud tidak berdasar pada fakta hukum yang ada dan cenderung memaksakan pelanggaran yang dilakukan Pemohon Keberatan.

Berdasarkan **Pasal 7 huruf a UU Perlindungan Konsumen**, pelaku usaha wajib beritikad baik dalam melakukan kegiatannya. Dari uraian-uraian diatas, jelas Pemohon Keberatan menjalankan kegiatan usahanya dengan itikad baik, seperti memberikan informasi agar setiap nasabah senantiasa menjaga kerahasiaan data pribadi hingga menindaklanjuti komplain nasabah dan menjelaskan kejadiannya agar selanjutnya nasabah dapat berhati-hati. Kemudian **Pasal 7 huruf b UU Perlindungan Konsumen**, Pemohon Keberatan telah menjelaskan kepada setiap nasabahnya termasuk Termohon Keberatan yang tercantum dalam buku tabungan untuk selalu menjaga kerahasiaan data pribadi serta konsekuensi yang akan diterima dalam hal terdapat kerugian akibat kelalaian menjaga data pribadi dimaksud. Lalu **Pasal 7 huruf c UU Perlindungan Konsumen**, tidak ada perbedaan yang dilakukan Pemohon Keberatan terhadap setiap nasabahnya baik dalam hal pelayanan pembukaan simpanan maupun penerimaan komplain terkait penggunaan produk Pemohon Keberatan.

Selain BPSK Kota Lubuklinggau juga tidak dapat menjelaskan tindakan-tindakan apa yang dilakukan Pemohon Keberatan sehingga patut dianggap melanggar ketentuan-ketentuan diatas, sebagaimana Pemohon Keberatan sampaikan pada poin-5 diatas, melalui platform-platform resmi yang dimiliki (seperti Instagram: bankbri\_id <https://www.instagram.com/reel/Ci5EeaYjf9i/?igshid=NDk5N2NlZjQ=>; YouTube: BANK BRI <https://youtu.be/Of7cqsSYR3Y>) Pemohon Keberatan telah memberikan edukasi yang cukup kepada masyarakat terkait permasalahan a quo. Untuk itu mohon Majelis Hakim berpandangan bahwa putusan demikian sangat tidak tepat.

7. Selanjutnya, putusan BPSK Kota Lubuklinggau a quo yang menyatakan Pemohon Keberatan telah melanggar ketentuan Pasal 8 ayat (1) huruf a UU Perlindungan Konsumen juga tidak dapat dipertanggungjawabkan mengingat tidak ada satupun pertimbangan hukum terkait dengan penerapan ketentuan dimaksud. Selain itu, sesuai ketentuan dimaksud menunjukkan fakta hukum bahwa Pemohon Keberatan telah menerapkan standar keamanan yang tinggi dengan memberikan user id dan password serta metode login melalui Finger Print (Sidik Jari) yang dibuat sendiri oleh

Halaman 7 dari 55 Putusan Perdata Keberatan BPSK Nomor 41/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Llg



# Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

nasabah (dhi. Termohon Keberatan), termasuk pengiriman kode OTP *rahasia* ke nomor nasabah yang terdaftar.

Oleh karena hal tersebut, Pemohon Keberatan tidak patut dianggap melanggar ketentuan Pasal 8 ayat (1) huruf a UU Perlindungan Konsumen sebagaimana dimaksud, mohon Majelis Hakim mempertimbangkan putusan BPSK Kota Lubuklinggau a quo sebagai putusan yang tidak tepat.

8. Dari uraian-uraian tersebut diatas, perlu Pemohon Keberatan tegaskan tidak ada perbuatan melawan hukum yang dilakukan Pemohon Keberatan dalam permasalahan a quo. Sebagaimana diatur dalam **Pasal 1365 KUHP**erdata, unsur-unsur suatu perbuatan dapat dikatakan melawan hukum apabila memenuhi :

a. Perbuatan melawan hukum

Perbuatan yang dilakukan melanggar kaidah hukum, baik tertulis maupun tidak tertulis yang hidup di masyarakat, seperti kepatutan dan kepatutan. Dalam permasalahan a quo **kaidah hukum apa yang telah dilanggar oleh Pemohon Keberatan secara spesifik?** Tidak jelas disampaikan oleh Termohon Keberatan.

b. Kesalahan

Ada kesalahan yang dilakukan dengan kesengajaan atau kelalaian. Termohon Keberatan juga tidak dapat menguraikan kesalahan apa yang dilakukan oleh Pemohon Keberatan sehingga menyebabkan kehilangan dana di simpanannya, sebaliknya **permasalahan a quo terjadi karena proses masuk ke menu BRIMO milik Termohon Keberatan itu dilakukan melalui metode Login Fingerprint melalui Device & Nomor Milik Termohon Keberatan itu sendiri yang tanpa disadari ataupun lupa sehingga menggangap Pemohon Keberatan lah yang memilik Andil besar dalam permasalahan Termohon Keberatan.**

c. Kerugian

Terdapat kerugian material dan/atau immaterial.

d. Hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian

**Kerugian yang dialami** harus merupakan akibat dari perbuatan melawan hukum yang dilakukan. Sebagaimana disampaikan dalam putusan BPSK Kota Lubuklinggau dalam kedudukan hukum perkara sendiri, bahwa permasalahan a quo terjadi setelah Termohon Keberatan kehilangan sejumlah uang atas dari 4

Halaman 8 dari 55 Putusan Perdata Keberatan BPSK Nomor 41/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Llg



transaksi yang tidak diakui oleh Termohon Keberatan yang patut diduga tidak berwenang, artinya **bukan akibat tindakan yang dilakukan oleh Pemohon Keberatan melainkan tindakan Termohon Keberatan sendiri.**

Berdasarkan hal tersebut, mohon Majelis Hakim mempertimbangkan untuk menolak dengan tegas putusan BPSK Kota Lubuklinggau yang menghukum Pemohon Keberatan untuk memberikan pengembalian dana sebesar Rp.27.955.000,- (Dua puluh tujuh juta Sembilan ratus lima puluh lima ribu rupiah);

9. Selain dari hal-hal yang telah diuraikan Pemohon Keberatan diatas, perlu disampaikan sebagai pertimbangan Majelis Hakim bahwa permasalahan a quo berasal dari adanya suatu tindakan dalam ranah hukum pidana, seperti penipuan, pencurian dan/atau secara spesifik dalam kejahatan siber. Dengan menghukum Pemohon Keberatan untuk mengembalikan dana Termohon Keberatan sebagaimana putusan BPSK Kota Lubuklinggau justru dapat menyebabkan perilaku konsumen di Indonesia pada umumnya, Termohon Keberatan khususnya, tidak berhati-hati dalam menggunakan media elektronik baik untuk bersosialisasi maupun bertansaksi;

Dengan bukti-bukti surat sebagai berikut:

1. Bukti P-1: Surat BPSK Kota Lubuklinggau Nomor: 005/113/BPSK/2024 tanggal 17 September 2024 dan diterima oleh Pemohon Keberatan Tanggal 19 September 2024

Catatan: Bukti P-1 menunjukkan fakta hukum bahwa BPSK Kota Lubuklinggau menginformasikan putusan BPSK Kota Lubuklinggau Nomor : 36/BPSK-LLG/Arbitrase/VIII/2024 kepada Pemohon Keberatan pada tanggal 17 September 2024 dan diterima oleh Pemohon Keberatan Tanggal 19 September 2024.

2. Bukti P-2 : Log Activity Device
3. Bukti P-3 : Log Device HP
4. Bukti P-4 : Rekening koran simpanan nomor rekening 0129-01-001588-56-0 atas nama Andri Fratama tanggal 15 November 2023 , Rekening Koran nomor rekening 0129-01-011156-56-5 An. Andri Fratama tanggal 11 Januari 2024 dan Rekening Koran nomor rekening 0129-01-000528-56-7 tanggal 10 April dan 17 April

Halaman 9 dari 55 Putusan Perdata Keberatan BPSK Nomor 41/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Llg



2024

5. Bukti P-5: Buku tabungan BRI.

Catatan: P-5 menunjukkan fakta hukum bahwa Pemohon Keberatan kerap menginformasikan bahwa segala kerugian atas penyalahgunaan butab & Kartu Debit BRI dalam bentuk apapun yang disebabkan oleh kelalaian dan kesalahan Penabung termasuk akibat dari hilangnya butab & Kartu Debit BRI menjadi tanggung jawab Penabung sepenuhnya.

MAKA: Berdasarkan segala uraian yang telah dikemukakan diatas, Pemohon Keberatan mohon kepada Majelis Hakim Pengadilan Negeri Lubuklinggau yang memeriksa dan mengadili perkara a quo dapat menolak dan membatalkan putusan BPSK Kota Lubuklinggau Nomor : 36/BPSK-LLG/Arbitrase/VIII/2024 tanggal 06 September 2024 untuk seluruhnya, atau apabila Majelis Hakim berpendapat lain mohon putusan yang seadil-adilnya (*ex aequo et bono*);

Menimbang, bahwa pada hari persidangan yang telah ditentukan, untuk Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat) menghadap kuasanya yaitu Muhammad Rinandar, S.H., dan Muhammad Nuryamin, sementara itu untuk Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat) menghadap kuasanya yaitu Badai Beni Kuswanto, S.H., M.H., C.I.L., C.P.L., dan rekan di persidangan;

Menimbang, bahwa meskipun pemeriksaan perkara keberatan atas Putusan BPSK dikecualikan dari kewajiban Mediasi berdasarkan Pasal 4 Peraturan Mahkamah Agung nomor 1 tahun 2008 Jo. Pasal 4 ayat 2 huruf "a" angka 4 Peraturan Mahkamah Agung nomor 1 tahun 2016, akan tetapi Majelis Hakim tetap mendorong dan menganjurkan perdamaian diantara para pihak namun perdamaian tidak tercapai, pemeriksaan keberatan dilanjutkan dengan pembacaan permohonan yang isinya tetap dipertahankan oleh Pemohon;

Menimbang, bahwa terhadap gugatan Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat) tersebut Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat) memberikan jawaban pada pokoknya sebagai berikut:

1. Bahwa pada prinsipnya, *Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat)* secara tegas menolak seluruh dalil-dalil Permohonan yang diajukan oleh *Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat)*, kecuali dalil-dalil yang secara tegas diakui kebenarannya oleh *Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat)*. Berdasarkan Putusan BPSK Kota Lubuklinggau Nomor 36/BPSK-LLG/Arbitrase/VIII/2024 yang dimohonkan keberatan oleh *Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat)*, Termohon keberatan menyatakan



bahwa Putusan tersebut telah tepat dan benar sesuai dengan ketentuan Perundang-undangan.

2. Bahwa dalam Permohonan Keberatan Putusan Arbitrase BPSK Kota Lubuklinggau yang diajukan oleh *Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat,)*, Permohonan Keberatan tersebut ternyata tidak memenuhi ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, dalam Pasal 70 pada huruf a, b dan c, dan tidak memenuhi ketentuan dalam Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) Nomor 1 Tahun 2006 Tentang Tata Cara Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pasal 6 Ayat 3 huruf a, b, dan c sehingga tidak cukup alasan Permohonan Pembatalan atas putusan BPSK Kota Lubuklinggau Nomor : 36/BPSK-LLG/Arbitrase/VIII/2024 tanggal 06 September 2024 untuk dikabulkan.

3. Bahwa Putusan BPSK Kota Lubuklinggau Nomor : 36/BPSK-LLG/Arbitrase/VIII/2024 tanggal 06 September 2024, yang mengabulkan gugatan Termohon keberatan (dahulu Penggugat) tersebut telah sesuai dengan ketentuan Pasal 19 Ayat 2 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan oleh karenanya Permohonan Keberatan yang diajukan oleh Pemohon Keberatan (*Dahulu Tergugat*) sudah seharusnya ditolak dan atau setidaknya tidak dapat diterima.

4. Bahwa dalam posita *Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat)* di Poin 2 yang menyatakan, bahwa Putusan BPSK Kota Lubuklinggau "*tidak dapat melihat permasalahan a quo secara komprehensif dan cenderung menyalahkan Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat) sepihak tanpa mempertimbangkan awal timbulnya permasalahan.*" Dapat Termohon Keberatan tegaskan bahwa Posita tersebut hanya asumsi pribadi Pemohon Keberatan yang tidak berdasarkan pada fakta yang sesungguhnya terjadi, sehingga Posita tersebut sangatlah tidak tepat karena BPSK Kota Lubuklinggau dalam mengambil keputusan telah mempertimbangkan secara seksama dan objektif terhadap semua fakta-fakta hukum yang terungkap dalam persidangan BPSK, dalam hal ini Kuasa Hukum dari *Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat)* menyatakan bahwa keputusan BPSK kota Lubuklinggau tersebut sudah tepat dan benar, mengingat pada saat persidangan di BPSK Kota Lubuklinggau, dari awal persidangan hingga akhir persidangan Pihak *Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat)* Tidak Pernah memberikan keterangan yang jelas dihadapan persidangan, sedangkan dasar permohonan yang diajukan oleh *Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat)* ke BPSK Kota Lubuklinggau adalah berdasarkan fakta-fakta yang sesungguhnya terjadi dalam



permasalahan *a quo*. Bahwasanya BPSK Kota Lubuklinggau sudah memberikan kesempatan kepada Konsumen dan Pelaku Usaha untuk melampirkan alat bukti dan menjelaskan permasalahan sebenarnya dihadapan sidang BPSK Kota Lubuklinggau akan tetapi (Pihak Pelaku Usaha / *Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat)*) tidak melampirkan bukti apapun yang diminta oleh Majelis Hakim BPSK Kota Lubuklinggau, sehingga Posita Permohonan keberatan pada angka 2 sudah selayaknya untuk dikesampingkan.

5. Bahwa dalam posita *Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat)* di Poin 3 yang menyatakan "*bahwa Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat) telah melakukan dan melayani serta mengarahkan untuk melaporkan keluhan yang dialami nasabah melalui system trouble ticket yang secara garis besar Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat) telah memberitahukan kepada Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat) atas hasil penelusuran yang telah Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat) buat pada sarana trouble ticket tersebut.*". pernyataan yang disampaikan *Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat)* tidaklah Tepat karena pelayanan tersebut juga tidak menyelesaikan permasalahan berupa kerugian Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat), sehingga Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat) karena rasa ingin mengetahui mengapa uang Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat) bisa hilang/ terjadi Transaksi ke pihak lain yang tidak dilakukan oleh Termohon Keberatan (Dahulu Tergugat) dengan melaporkan peristiwa tersebut ke Polres Lubuklinggau, karena beberapa kali Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat) meminta penjelasan secara langsung kepada Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat) Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat) tidak pernah mendapatkan keterangan/ jawaban yang pasti dan logis, dan pihak Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat) juga tidak terlihat adanya iktikad baik dalam persidangan BPSK karena tidak pernah menghadirkan bukti-bukti, serta Ahli IT dihadapan persidangan yang diminta oleh Majelis Hakim BPSK Kota Lubuklinggau, sehingga Posita Permohonan keberatan pada angka 3 sudah selayaknya untuk dikesampingkan.

6. Bahwa dalam posita *Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat)* di Poin 4 yang menyatakan "*4 (empat) transaksi yang dikomplain oleh Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat) terbukti terdapat dana keluar sebanyak Rp. 27.955.000,- (Dua Puluh Tujuh Juta Sembilan Ratus Lima Puluh Lima Ribu Rupiah). Dengan menggunakan Internet Banking New BRIMO yang terelasi dengan Nomor HP 082281382383.*" Hal tersebut sangatlah tidak benar dikarenakan *Termohon Keberatan (Dahulu*

Halaman 12 dari 55 Putusan Perdata Keberatan BPSK Nomor 41/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Llg



*Penggugat*) tidak pernah melakukan transaksi tersebut melalui *Internet Banking New BRIMO*. Selain itu juga *Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat)* tidak pernah mengenal dan mengetahui keempat Nomor Transaksi tersebut. Adapun salah satu contohnya yakni "hilangnya uang dalam rekening : 0129-01-000-528-567, Atas Nama Andri Fratama, pada tanggal 10 April 2024 Pukul 08:59:20 WIB sebesar Rp. 8.002.500,- (Delapan Juta Dua Ribu Lima Ratus Rupiah) tertuju ke rekening *Bank Central Asia (BCA)* dengan Nomor Rekening : 6752000294, Atas Nama Ferdian Surya Atmaja, dengan metode transaksi menggunakan *transfer BI-Fast*" bahwasanya perlu diketahui Transaksi tersebut adalah transaksi yang janggal dan perlu dicurigai karena tidak dilakukan sendiri oleh *Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat)* mengingat pada tanggal 10 April 2024 tersebut merupakan Hari Raya Idul Fitri dan pada Pukul 08:59:20 WIB saudara *Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat)* sedang melaksanakan Sholat Idul Fitri. sehingga Posita Permohonan keberatan pada angka 4 sudah selayaknya untuk dikesampingkan.

7. Bahwa dalam posita Pemohon Keberatan (*Dahulu Tergugat*) di Poin 5 pernyataan tersebut tidaklah benar karena *Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat)* tidak pernah melakukan kelalaian dan kesalahan sehingga terjadinya transaksi tersebut dalam hal ini *Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat)* adalah Korban Kejahatan dari perbuatan pihak lain yang tidak bertanggung jawab, Karena pada saat *Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat)* menanyakan permasalahan ini ke Pihak *Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat)*, pihak *Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat)* tidak pernah memberikan penjelasan secara jelas dan logis tentang perbuatan siapa yang telah dengan sengaja memindahkan sebagian uang direkening *Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat)*, secara berulang-ulang, sedangkan *Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat)* adalah orang yang menderita kerugian akibat Transaksi tersebut dan sekaligus *Termohon Keberatan (Dahulu Tergugat)* sebagai Konsumen juga menjadi Korban dari perbuatan pihak lain yang tidak bertanggung jawab dan atau setidaknya telah terjadi kelalaian dari *Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat)* dalam menjaga hak Konsumen dalam hal ini uang milik *Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat)* sehingga tidak terjadi transaksi ke pihak lain yang sama sekali tidak dikehendaki oleh *Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat)*, peristiwa hukum hilangnya uang *Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat)* secara berulang-ulang tersebut termasuk Perbuatan Melawan Hukum (*Vide Pasal 1365 KUHPerdara*), yang dilakukan oleh *Pemohon Keberatan (Dahulu*



Tergugat), sehingga Posita Permohonan keberatan pada angka 5 sudah selayaknya untuk dikesampingkan.

8. Bahwa dalam posita *Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat)* di Poin 6 "*Berkaitan dengan putusan BPSK Kota Lubuklinggau a quo yang menyatakan Pemohon keberatan telah melanggar ketentuan Pasal 4 huruf a, pasal 8 ayat (1) huruf a, UU Perlindungan Konsumen, Pemohon keberatan menganggap putusan dimaksud tidak berdasar pada fakta hukum yang ada dan cenderung memaksakan pelanggaran yang dilakukan oleh Pemohon Keberatan*", dapat Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat) tegaskan bahwa dalil Pemohonan Keberatan (Dahulu Tergugat) tersebut diatas adalah pendapat yang prematur tidak didasarkan pada fakta yang sesungguhnya terjadi seolah – olah Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat) adalah pihak yang paling benar dan tidak menyadari karena kelalaiannya telah melakukan Perbuatan Melawan Hukum yang merugikan Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat) dan berupaya menghindar dari tanggung jawab hukum berupa Putusan BPSK dalam perkara *a quo*, sedangkan putusan BPSK tersebut adalah telah didasarkan pada fakta hukum yang terungkap pada persidangan BPSK sehingga putusan BPSK tersebut adalah sah menurut hukum, terhadap Posita Permohonan keberatan pada angka 6 sudah selayaknya untuk dikesampingkan

9. Bahwa dalam posita *Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat)* di Poin 7 pernyataan tersebut tidaklah benar karena perlu diketahui *Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat)* tidak pernah menggunakan metode login melalui *FingerPrint* (Sidik Jari). Dapat Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat) tegaskan bahwa pertimbangan hukum BPSK atas ketentuan *Pasal 8 ayat (1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/ atau memperdagangkan barang dan atau jasa yang : huruf a tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan*" tersebut adalah sudah tepat, dari 4 kali transaksi yang tidak dilakukan oleh Termohon Keberatan (Dahulu Tergugat) dengan perincian 2 kali menggunakan metode transaksi BRIVA, dan 2 kali menggunakan metode transaksi BI -FAST, ternyata setelah tansaksi ke 4, Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat) menghadap Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat) untuk memblokir rekeningnya karena terjadi 4 transaksi yang tidak dikehendaki oleh Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat) maka tidak terjadi lagi tansaksi yang tidak dikehendaki Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat), ketentuan Pasal ayat (1) huruf a, tersebut berkaitan ketentuan Pasal 4 Hak Konsumen adalah : huruf a, hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan



dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa; dengan transaksi yang tidak dikehendaki oleh Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat), yang merugikan Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat) selaku Konsumen, sehingga putusan BPSK sudah sesuai dengan ketentuan Pasal 4 Hak Konsumen adalah : huruf h, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan / atau penggantian, apabila barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya Jo. Pasal 7 Kewajiban pelaku usaha, huruf f, memberikan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan, sehingga Posita Permohonan keberatan pada angka 7 sudah selayaknya untuk dikesampingkan.

10. Bahwa dalam posita *Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat)* di Poin 8 huruf (a) terkait dengan kaidah hukum yang telah dilanggar oleh pemohon keberatan yakni sudah dijelaskan dalam putusan BPSK Kota Lubuklinggau pemohon keberatan telah melanggar ketentuan pasal 8 ayat (1) huruf (a) UU Perlindungan Konsumen.

huruf (b) dalam penjelasannya tersebut kesalahan / kelalaian yang dilakukan oleh pemohon keberatan yakni, tidak memberikan jawaban dan bukti apapun terkait dengan permasalahan yang menjadi pokok perkara. Perlu diketahui bahwasanya untuk metode login melalui *FingerPrint* (Sidik Jari) tidak pernah digunakan sama sekali oleh termohon keberatan, selama termohon keberatan menggunakan Aplikasi BRIMO. huruf (c) adapun jumlah kerugian materil maupun Immateril yang timbul dari hilangnya dana tersebut yaitu terganggunya mobilisasi penjualan dan pembelian pakan ternak dengan total kerugian sebesar RP. 250.000.000.00.- (dua ratus lima puluh juta rupiah).

huruf (d) dijelaskan kehilangan sejumlah uang dari 4 transaksi bukan akibat kelalaian ataupun tindakan kesengajaan yang dilakukan oleh Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat) akan tetapi fungsi keamanan dalam layanan jasa perbankan yang disediakan oleh Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat) atau karena lalainya Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat), sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen pengguna jasa Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat), dalam hal ini sebagai penyelenggara jasa keuangan maka pihak *Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat)* wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh *Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat)*, dari keempat transaksi keuangan tersebut diatas, termohon keberatan tidak mengetahui / mengenal nomor rekening dan transaksi pemindahan dana yang dimaksud tersebut diatas, serta tidak memiliki hubungan apapun kepada penerima



*dana, baik bisnis maupun hubungan lainnya. sehingga Posita Permohonan keberatan pada angka 8 sudah selayaknya untuk dikesampingkan.*

11. Bahwa dalam posita *Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat)* di Poin 9 mengatakan bahwa permasalahan *a quo* berasal dari *kejahatan cyber*. Dalam hal ini pihak *Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat)* pada tanggal 4 maret 2024 melalui salah satu pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang bernama Sdr. Roy memberitahukan langsung kepada *Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat)* melalui pesan *WhataSApp* yang menyatakan bahwa adanya *hacker* yang membobol akun rekening *Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat)*, dengan mengirimkan foto yang diduga menjadi lokasi dari *Hacker* yang menyebabkan hilangnya uang dalam akun rekening *Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat)*, Kemudian setelah mengirim pesan melalui *WhatsApp* pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) dalam hal ini Sdr. Roy, Sdr. Frans dan, Sdri. Tiwi datang kerumah *Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat)*, sekiranya masih dalam jam operasional kantor dengan membawa buah tangan berupa Buah-Buahan setelah itu menjelaskan bahwa adanya *hacker* yang membobol akun rekening *Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat)*, akan tetapi dalam hal ini pihak *Pemohon keberatan (Dahulu Tergugat)* tidak pernah menunjukkan data yang valid kepada nasabah dan tidak memberikan penjelasan kepada nasabah secara terperinci. Dalam hal ini, pihak *Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat)* wajib bertanggung jawab atas keamanan sistem layanan transaksi keuangan, karena sesuai dengan Undang-Undang Perbankan dan Pasal 29 Peraturan OJK yang menjelaskan bahwa pelaku usaha jasa keuangan wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul akibat kesalahan dan / atau kelalaian, pengurus, pegawai pelaku usaha jasa keuangan, dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan pelaku usaha jasa keuangan, serta wajib menjaga kerahasiaan data nasabah dan keamanan nasabah sebagai pengguna jasa, menjadi tanggung jawab pihak perbankan *Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat)*. Sehingga dalil keberatan pemohon angka 9 yang mengatakan "Termohon Keberatan khususnya, tidak berhati-hati dalam menggunakan media elektronik baik untuk bersosialisasi maupun berinteraksi" adalah tidak berdasarkan hukum dan oleh karenanya dalil keberatan tersebut untuk dapat dikesampingkan.

12. a) Terhadap bukti *Pemohon keberatan (Dahulu Tergugat)* dalam hal ini Bukti P-2, Bukti P-3 bukti tersebut tidak pernah diajukan oleh *Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat)* dalam sidang BPSK, dan oleh karenanya terhadap Bukti P-2 & Bukti P-3 tersebut untuk dapat dikesampingkan.



b) Terhadap bukti Pemohon keberatan (Dahulu Tergugat) dalam hal ini Bukti P -4 terbaca dengan jelas bahwa hilangnya uang Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat) tersebut tetap berlanjut sekalipun Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat) telah mengganti nomor rekeningnya atas saran dari Bank Rakyat Indonesia (BRI) yaitu mulai dari Akun Rekening Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang Pertama Atas Nama Andri Fratama dengan Nomor Rekening 0129-01-001588-56-0 kemudian Nomor Rekening Kedua Atas Nama Andri Fratama 0129-01-011156-56-5 dan yang Terakhir Rekening Bank Rakyat Indonesia (BRI) Prioritas Atas Nama Andri Fratama dengan Nomor Rekening 0129-01-000528-56-7 :

1) Pertama sebelumnya dipengaruhi oleh Pemohon Keberatan untuk menggunakan layanan dengan Briva dan BI – FAST nomor rekening BRI 0129-01-001588-56-0 atas nama Andri Fratama tanggal 15 November 2023, kemudian Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat) diminta untuk mengganti nomor rekening menjadi ;

2) Kedua nomor rekening BRI 0129-01-011156-56-5 atas nama Andri Fratama, tanggal 11 Januari 2024, selanjutnya diganti lagi menjadi, terhadap Bukti P-4 menjadi jelas bahwa Timbulnya kerugian Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat) karena layanan jasa Pemohon keberatan.

3) Ketiga nomor rekening 0129-01-000528-56-7, tanggal 10 April 2024 dan tanggal 17 April 2024, karena masih terjadi Transaksi yang tidak dikehendaki oleh Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat) sehingga Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat) mengajukan Blokir Nomor Rekening dan pada saat hendak transaksi kembali Termohon Keberatan membuka blokir rekening dan setelahnya memblokir lagi, demi keamanan uang Termohon Keberatan dan menghindari terjadinya transaksi diluar pengetahuan Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat) yang mengakibatkan kerugian bagi Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat), *Bukti P-4 tersebut membuktikan bahwa sekalipun Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat) telah mengikuti arahan Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat) sebagai Penyedia jasa Perbankan untuk mengganti nomor Rekening Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat), hingga 2 kali berganti tetap saja terjadi Transaksi tanpa sepengetahuan Termohon Keberatan yang mengakibatkan Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat) menderita Kerugian, yang sengketanya telah diputus oleh BPSK Kota Lubuklinggau. oleh*



karenanya terhadap Bukti P-4 tersebut untuk dapat dikesampingkan.

c) Bukti P-5, penjelasan atas Bukti P-5 dalam Permohonan Keberatan, dapat Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat) *tegaskan bahwa* Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat) *tidak pernah kehilangan buku tabungan & atau kehilangan kartu debit*, sehingga penjelasan Bukti T-5 oleh Pemohon keberatan (Dahulu Tergugat) tersebut seolah-olah telah menyalahkan Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat) yang pernah kehilangan buku tabungan dan atau kartu debit, dan oleh karenanya terhadap Bukti P-5 tersebut untuk dapat dikesampingkan.

Berdasarkan alasan-alasan hukum diatas, Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat) memohon kepada Majelis Hakim Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas IA yang memeriksa perkara *a quo* untuk memutuskan sebagai berikut:

1. Menolak semua dalil permohonan keberatan untuk seluruhnya.
2. Menyatakan bahwa Putusan Arbitrase Nomor : 36/BPSK-LLG/Arbitrase/VIII/2024 sebagai putusan yang berkekuatan hukum tetap.
3. Memperkuat Penetapan Putusan Arbitrase Nomor: 36 / BPSK-LLG / Arbitrase / VIII / 2024 sebagai putusan yang berkekuatan hukum tetap.
4. Menyatakan bahwa, *Termohon Keberatan (Dahulu Tergugat)* tidak Melakukan Perbuatan Melawan Hukum (PMH).
5. Menghukum *Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat)* untuk mematuhi putusan Perkara *a quo* dan *membayar ganti kerugian yang telah dituangkan dalam point 10 Huruf (c) sebesar Rp 250.000.000,- (dua ratus lima puluh juta rupiah)*
6. Menghukum *Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat)* untuk membayar biaya perkara.

Atau jika Majelis Hakim Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas IA memiliki pendapat lain, mohon untuk diputus seadil-adilnya (*ex aequo et bono*);

Menimbang, bahwa terhadap Jawaban Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat) tersebut, Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat) memberikan Tanggapan (Replik) pada pokoknya sebagai berikut:

1. Pemohon Keberatan tetap pada dalil-dalil Keberatan semula, dan menolak seluruh dalil Termohon Keberatan dalam Jawabannya, kecuali yang secara tegas diakui oleh Pemohon Keberatan.
2. Dari dalil-dalil yang disampaikan Termohon Keberatan dalam Jawabannya, jelas Termohon Keberatan tidak memahami penjelasan yang telah disampaikan Pemohon Keberatan baik pada saat Termohon



Keberatan melaporkan kejadian berkurangnya dana di simpanan ybs.,

jelas kejadian awal mula hilangnya dana dalam rekening simpanan Termohon Keberatan pada tanggal yang dimaksud bermula pada saat Termohon Keberatan melakukan Login Finger Print ( aktivasi masuk menu melalui proses Sidik Jari ) berdasarkan data type transaksi yang Pemohon Keberatan telusuri pada Divisi Terkait di BRI Kantor Pusat Jakarta dan telah Pemohon Keberatan uraikan dalam Panggilan Klarifikasi Kepolisian dalam Pemeriksaan oleh Unit Pidana Khusus Polres Lubuk Linggau di Palembang.

3. Termohon Keberatan tidak memahami inti Keberatan Pemohon Keberatan adalah perihal putusan BPSK Kota Lubuklinggau yang tidak berdasar pada fakta-fakta hukum yang dikuatkan oleh bukti-bukti. Berkaitan dengan putusan BPSK Kota Lubuklinggau a quo yang menyatakan Pemohon Keberatan telah melanggar ketentuan Pasal 7 huruf a, b dan c UU Perlindungan Konsumen, Pemohon Keberatan menganggap putusan dimaksud tidak berdasar pada fakta hukum yang ada dan cenderung memaksakan pelanggaran yang dilakukan Pemohon Keberatan.

Berdasarkan **Pasal 7 huruf a UU Perlindungan Konsumen**, *pelaku usaha wajib beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya*. Dari uraian-uraian diatas, jelas Pemohon Keberatan menjalankan kegiatan usahanya dengan itikad baik, seperti memberikan informasi agar setiap nasabah senantiasa menjaga kerahasiaan data pribadi hingga menindaklanjuti komplain nasabah dan menjelaskan kejadiannya agar selanjutnya nasabah dapat berhati-hati. Kemudian **Pasal 7 huruf b UU Perlindungan Konsumen**, Pemohon Keberatan telah menjelaskan kepada setiap nasabahnya termasuk Termohon Keberatan yang tercantum dalam buku tabungan untuk selalu menjaga kerahasiaan data pribadi serta konsekuensi yang akan diterima dalam hal terdapat kerugian akibat kelalaian menjaga data pribadi dimaksud. Lalu **Pasal 7 huruf c**



**UU Perlindungan Konsumen**, tidak ada perbedaan yang dilakukan Pemohon Keberatan terhadap setiap nasabahnya baik dalam hal pelayanan pembukaan simpanan maupun penerimaan komplain terkait penggunaan produk Pemohon Keberatan.

Selain BPSK Kota Lubuklinggau juga tidak dapat menjelaskan tindakan-tindakan apa yang dilakukan Pemohon Keberatan sehingga patut dianggap melanggar ketentuan-ketentuan diatas, sebagaimana Pemohon Keberatan sampaikan pada poin-4 diatas, sesuai Bukti P-4 melalui *platform-platform* resmi yang dimiliki (seperti Instagram: bankbri\_id <https://www.instagram.com/reel/CI5EeaYjf9i/?igshid=NDk5N2NIZjQ=>; YouTube: BANK BRI <https://youtu.be/0f7cqsSYR3Y>) Pemohon Keberatan telah memberikan edukasi yang cukup kepada masyarakat terkait permasalahan a quo. Untuk itu mohon Majelis Hakim berpandangan bahwa putusan demikian sangat tidak tepat.

4. Selanjutnya, putusan BPSK Kota Lubuklinggau a quo yang menyatakan Pemohon Keberatan telah melanggar ketentuan Pasal 8 ayat (1) huruf a UU Perlindungan Konsumen juga tidak dapat dipertanggungjawabkan mengingat tidak ada satupun pertimbangan hukum terkait dengan penerapan ketentuan dimaksud. Selain itu, sesuai ketentuan dimaksud menunjukkan fakta hukum bahwa Pemohon Keberatan telah menerapkan standar keamanan yang tinggi dengan memberikan user id dan password serta metode login melalui Finger Print (Sidik Jari) yang dibuat sendiri oleh nasabah (dhi. Termohon Keberatan), termasuk pengiriman *kode OTP rahasia* ke nomor nasabah yang terdaftar.

Oleh karena hal tersebut, Pemohon Keberatan tidak patut dianggap melanggar ketentuan Pasal 8 ayat (1) huruf a UU Perlindungan Konsumen sebagaimana dimaksud, mohon Majelis Hakim mempertimbangkan putusan BPSK Kota Lubuklinggau a quo sebagai putusan yang tidak tepat.

5. Pemohon Keberatan juga menolak putusan BPSK Kota Lubuklinggau yang menyatakan Pemohon Keberatan

*Halaman 20 dari 55 Putusan Perdata Keberatan BPSK Nomor 41/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Lig*



melanggar ketentuan Pasal 4 huruf a dan pasal 8 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen. Sebagaimana yang telah Pemohon Keberatan sampaikan diatas, bahwa permasalahan a quo terjadi akibat kelalaian dari Termohon Keberatan.

Telah Pemohon Keberatan uraikan dalam dalil-dalil gugatan secara jelas, Berdasarkan **Pasal 7 huruf a UU Perlindungan Konsumen**, *pelaku usaha wajib beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya*. Dari uraian-uraian diatas, jelas Pemohon Keberatan menjalankan kegiatan usahanya dengan itikad baik, seperti memberikan informasi agar setiap nasabah senantiasa menjaga kerahasiaan data pribadi hingga menindaklanjuti komplain nasabah dan menjelaskan kejadiannya agar selanjutnya nasabah dapat berhati-hati. Kemudian **Pasal 7 huruf b UU Perlindungan Konsumen**, Pemohon Keberatan telah menjelaskan kepada setiap nasabahnya termasuk Termohon Keberatan yang tercantum dalam buku tabungan untuk selalu menjaga kerahasiaan data pribadi serta konsekuensi yang akan diterima dalam hal terdapat kerugian akibat kelalaian menjaga data pribadi dimaksud. Lalu **Pasal 7 huruf c UU Perlindungan Konsumen**, tidak ada perbedaan yang dilakukan Pemohon Keberatan terhadap setiap nasabahnya baik dalam hal pelayanan pembukaan simpanan maupun penerimaan komplain terkait penggunaan produk Pemohon Keberatan.

6. Dari uraian-uraian tersebut diatas, perlu Pemohon Keberatan tegaskan tidak ada perbuatan melawan hukum yang dilakukan Pemohon Keberatan dalam permasalahan a quo. Sebagaimana diatur dalam **Pasal 1365 KUHP**Perdata, unsur-unsur suatu perbuatan dapat dikatakan melawan hukum apabila memenuhi :

a. Perbuatan melawan hukum

Perbuatan yang dilakukan melanggar kaidah hukum, baik tertulis maupun tidak tertulis yang hidup di masyarakat, seperti kepatutan dan kepastasan. Dalam permasalahan a quo **kaidah**



**hukum apa yang telah dilanggar oleh Pemohon Keberatan secara spesifik?** Tidak jelas disampaikan oleh Termohon Keberatan.

b. Kesalahan

Ada kesalahan yang dilakukan dengan kesengajaan atau kelalaian. Termohon Keberatan juga tidak dapat menguraikan kesalahan apa yang dilakukan oleh Pemohon Keberatan sehingga menyebabkan kehilangan dana di simpanannya, sebaliknya **permasalahan a quo terjadi karena kalalaian Termohon Keberatan dalam menjaga data pribadinya sendiri, baik disengaja maupun tidak disengaja.**

c. Kerugian

Terdapat kerugian material dan/atau immaterial.

d. Hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian

**Kerugian yang dialami** harus merupakan akibat dari perbuatan melawan hukum yang dilakukan. Sebagaimana disampaikan dalam putusan BPSK Kota Lubuklinggau dalam kedudukan hukum perkara sendiri, bahwa permasalahan a quo terjadi setelah Termohon Keberatan membuka resi pengiriman paket yang patut diduga tidak berwenang, artinya **bukan akibat tindakan yang dilakukan oleh Pemohon Keberatan melainkan tindakan Termohon Keberatan sendiri.**

Berdasarkan hal tersebut, mohon Majelis Hakim mempertimbangkan untuk menolak dengan tegas putusan BPSK Kota Lubuklinggau yang menghukum Pemohon Keberatan untuk memberikan pengembalian dana sebesar Rp.27.955.000,- (Dua puluh tujuh juta Sembilan ratus lima puluh lima ribu rupiah).

7. Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, Termohon Keberatan tidak dapat memberikan alasan-alasan yang menguatkan putusan BPSK Kota Lubuklinggau serta hanya menyalahkan Pemohon Keberatan semata atas



tindakan yang bahkan tidak dilakukan oleh Pemohon Keberatan.

Sebagaimana Pemohon Keberatan sampaikan dalam keberatannya, bahwa permasalahan a quo berasal dari adanya suatu tindakan dalam ranah hukum pidana, seperti penipuan, pencurian dan/atau secara spesifik dalam kejahatan siber, dengan menghukum

Pemohon Keberatan untuk mengembalikan dana Termohon Keberatan sesuai putusan BPSK Kota Lubuklinggau justru dapat menyebabkan perilaku konsumen di Indonesia pada umumnya, Termohon Keberatan khususnya, tidak berhati-hati dalam menggunakan media elektronik baik untuk bersosialisasi maupun bertansaksi.

Dalam rangka meminimalisir pelaku kejahatan tersebut, Pemohon Keberatan telah bekerjasama dengan Badan Reserse Kriminal (Bareskrim) Polri dalam mengungkap pelaku-pelaku kejahatan siber, khususnya *social engineering* ini (sumber : <https://bisnis.tempo.co/read/1681583/bri-kembali-bantu-polri-ungkap-pembuat-dan-penyebar-apk-palsu>). Mohon Majelis Hakim dapat mempertimbangkan upaya Pemohon Keberatan dalam menuntaskan permasalahan seperti ini;

Menimbang, bahwa terhadap Tanggapan (Replik) Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat) tersebut, Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat) memberikan Tanggapan (Duplik) pada pokoknya sebagai berikut:

A. Dalam Eksepsi

1. Bahwa pada prinsipnya, Termohon Keberatan secara tegas menolak seluruh dalil-dalil Permohonan yang diajukan oleh Pemohon Keberatan, kecuali dalil-dalil yang secara tegas diakui kebenarannya oleh Termohon Keberatan. Berdasarkan Putusan BPSK Kota Lubuklinggau Nomor 36/BPSK-LLG/Arbitrase/VIII/2024 yang dimohonkan keberatan oleh Pemohon Keberatan, Termohon Keberatan menyatakan bahwa Putusan tersebut telah tepat dan benar sesuai dengan ketentuan Perundang-undangan.

2. Bahwa dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, dalam Pasal 70 pada huruf a, b dan c, dan tidak memenuhi ketentuan

Halaman 23 dari 55 Putusan Perdata Keberatan BPSK Nomor 41/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Llg



# Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

dalam Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) Nomor 1 Tahun 2006 Tentang Tata Cara Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pasal 6 Ayat 3 huruf a, b, dan c sehingga tidak cukup alasan Permohonan Pembatalan atas putusan BPSK Kota Lubuklinggau Nomor : 36/BPSK-LLG/Arbitrase/VIII/2024 tanggal 06 September 2024 untuk dikabulkan.

3. Bahwa Putusan BPSK Kota Lubuklinggau Nomor : 36/BPSK-LLG/Arbitrase/VIII/2024 tanggal 06 September 2024, yang mengabulkan gugatan Termohon keberatan tersebut telah sesuai dengan ketentuan Pasal 19 Ayat 2 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan oleh karenanya Permohonan Keberatan yang diajukan oleh Pemohon Keberatan sudah seharusnya ditolak dan atau setidaknya tidak dapat diterima.

4. Bahwa Poin 2 dalam Replik Pemohon Keberatan dari pernyataan yang disampaikan Pemohon Keberatan dalam hal ini, awal mula hilangnya dana dalam rekening simpanan Termohon Keberatan dikarenakan aktivasi masuk menu melalui sidik jari/*finger print* sangatlah tidak masuk akal dan terkesan mengada-ngada. Dalam jawaban Termohon Keberatan sudah dijelaskan bahwasanya Termohon Keberatan dari awal tidak pernah menggunakan metode sidik jari/*finger print* tersebut. Perlu Termohon Keberatan tegaskan kepada Pemohon Keberatan, pada tanggal 4 maret 2024 melalui salah satu pegawai BRI yang bernama Sdr. Roy memberitahukan langsung kepada Termohon Keberatan melalui pesan *whatsApp* yang menyatakan bahwa adanya HACKER yang membobol akun Rekening Termohon Keberatan dengan mengirimkan foto yang diduga menjadi lokasi dari HACKER yang menyebabkan hilangnya uang dalam akun Rekening Termohon Keberatan. Oleh karena itu terjadinya kehilangan dana dalam Rekening simpanan Termohon Keberatan bukanlah dari aktivasi masuk menu melalui sidik jari/*finger print* yang sebagaimana sudah disampaikan oleh Pemohon Keberatan, akan tetapi adanya HACKER yang sudah dijelaskan oleh salah satu pegawai BRI bernama Sdr. Roy yang merupakan bagian dari pihak Pemohon Keberatan. Selain itu juga, Termohon Keberatan diminta untuk mengantikan nomor rekening baru yakni Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang Pertama Atas Nama Andri Fratama dengan Nomor Rekening 0129-01-001588-56-0 kemudian Nomor Rekening Kedua Atas Nama Andri Fratama 0129-01-011156-56-5 dan yang Terakhir Rekening Bank Rakyat Indonesia (BRI) Prioritas Atas Nama Andri Fratama dengan Nomor Rekening 0129-01-000528-

Halaman 24 dari 55 Putusan Perdata Keberatan BPSK Nomor 41/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Llg



56-7, akan tetapi uang termohon keberatan masih hilang tanpa Termohon keberatan melakukan transaksi.

5. Bahwa Poin 3 dalam Replik Pemohon Keberatan dalam pernyataan Pemohon Keberatan dengan menyatakan kalau putusan BPSK Kota Lubuklinggau yang menjelaskan dalam Pasal 7 huruf a,b dan c tidak berdasarkan pada fakta hukum dan cenderung memaksakan pelanggaran bagi Pemohon Keberatan. Menurut Termohon Keberatan pernyataan tersebut terkesan mengada-ngada dan Pemohon Keberatan ingin melepaskan tanggung jawabnya dari permasalahan ini serta seolah-olah Pemohon Keberatan sudah merasa paling benar dan tidak menyadari kesalahannya, karena kelalaiannya telah melakukan Perbuatan Melawan Hukum yang merugikan Termohon Keberatan. Oleh karena itu dalam hal ini putusan BPSK Kota Lubuklinggau sudah memiliki dasar dan fakta hukum yang terungkap pada persidangan BPSK Kota Lubuklinggau sehingga putusan tersebut sah menurut hukum.

6. Bahwa Poin 4 dalam Replik Pemohon Keberatan penjelasan yang disampaikan oleh Pemohon Keberatan terkait dengan Pasal 8 ayat (1) huruf a UU Perlindungan Konsumen terkesan Pemohon Keberatan tidak memahami dan tidak membaca jawaban dari Termohon Keberatan sampai selesai. Dalam jawaban Termohon Keberatan kemarin sudah dijelaskan dari 4 kali transaksi yang tidak dilakukan oleh Termohon Keberatan dengan perincian 2 kali menggunakan metode transaksi BRIVA, dan 2 kali menggunakan metode transaksi BI -FAST, ternyata setelah transaksi ke 4, Termohon Keberatan menghadap Pemohon Keberatan untuk memblokir rekeningnya karena terjadi 4 transaksi yang tidak dikehendaki oleh Termohon Keberatan maka tidak terjadi lagi transaksi yang tidak dikehendaki Termohon Keberatan, ketentuan Pasal ayat (1) huruf a, tersebut berkaitan ketentuan Pasal 4 Hak Konsumen adalah : huruf a, hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa; dengan transaksi yang tidak dikehendaki oleh Termohon Keberatan, yang merugikan Termohon Keberatan selaku Konsumen, sehingga putusan BPSK sudah sesuai dengan ketentuan Pasal 4 Hak Konsumen adalah : huruf h, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan / atau penggantian, apabila barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Jo. Pasal 7 Kewajiban pelaku usaha, huruf f, memberikan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan.



7. Bahwa Poin 5 dalam Replik Pemohon Keberatan dalam pernyataan Pemohon Keberatan yang menyatakan menolak putusan BPSK Kota Lubuklinggau dan tidak merasa melanggar ketentuan dari Pasal 4 huruf a dan Pasal 8 ayat (1) UU Perlindungan konsumen sangatlah tidak masuk akal, karena sudah jelas-jelas salah satu pegawai BRI yang bernama Sdr. Roy pada tanggal 4 maret 2024 memberitahukan langsung kepada Termohon Keberatan melalui pesan *whatsApp* yang menyatakan bahwa adanya HACKER yang membobol akun rekening Termohon Keberatan dengan mengirimkan foto yang diduga menjadi lokasi dari HACKER yang menyebabkan hilangnya uang dalam akun Rekening Termohon Keberatan. Oleh karena itu terjadinya kehilangan dana dalam Rekening Simpanan Termohon Keberatan bukanlah dari aktivasi masuk menu melalui sidik jari/*finger print* yang sudah disampaikan oleh Pemohon Keberatan, akan tetapi adanya HACKER yang sudah dijelaskan oleh salah satu pegawai BRI yang merupakan bagian dari pihak Pemohon Keberatan. Oleh karena itu dengan adanya pernyataan dari Sdr. Roy pada tanggal 4 maret 2024 kepada Termohon Keberatan yang menyatakan kalau adanya HACKER yang membobol akun rekening Termohon Keberatan, Hal tersebut membuktikan bahwa adanya kelalaian dari pihak Bank BRI dalam hal ini Pemohon Keberatan.

8. Bahwa Poin 6 dalam Replik Pemohon Keberatan dari pernyataan Pemohon Keberatan tersebut bisa Termohon Keberatan menjelaskan kembali yakni huruf (a) terkait dengan kaidah hukum yang telah dilanggar oleh Pemohon Keberatan yakni sudah dijelaskan dalam putusan BPSK Kota Lubuklinggau pemohon keberatan telah melanggar ketentuan pasal 8 ayat (1) huruf (a) UU Perlindungan Konsumen.

huruf (b) dalam penjelasannya tersebut kesalahan / kelalaian yang dilakukan oleh pemohon keberatan yakni, tidak memberikan jawaban dan bukti apapun terkait dengan permasalahan yang menjadi pokok perkara. Perlu diketahui bahwasanya untuk metode login melalui *FingerPrint* (Sidik Jari) tidak pernah digunakan sama sekali oleh Termohon Keberatan, selama Termohon Keberatan menggunakan Aplikasi BRIMO.

huruf (c) adapun jumlah kerugian materil maupun Immateril yang timbul dari hilangnya dana tersebut yaitu terganggunya mobilisasi penjualan dan pembelian pakan ternak dengan total kerugian sebesar RP. 250.000.000.00.- (dua ratus lima puluh juta rupiah).

huruf (d) dijelaskan kehilangan sejumlah uang dari 4 transaksi bukan akibat kelalaian ataupun tindakan kesengajaan yang dilakukan oleh



# Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

Termohon Keberatan akan tetapi fungsi keamanan dalam layanan jasa perbankan yang disediakan oleh Pemohon Keberatan atau karena lainnya Pemohon Keberatan, sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen pengguna jasa Termohon Keberatan, dalam hal ini sebagai penyelenggara jasa keuangan maka pihak *Pemohon Keberatan* wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh *Termohon Keberatan*, dari keempat transaksi keuangan tersebut diatas, *Termohon Keberatan* tidak mengetahui / mengenal nomor rekening dan transaksi pemindahan dana yang dimaksud tersebut diatas, serta tidak memiliki hubungan apapun kepada penerima dana, baik bisnis maupun hubungan lainnya.

9. Bahwa Poin 7 dalam Replik Pemohon Keberatan dengan adanya pernyataan tersebut dari Pemohon Keberatan, kami dari Termohon Keberatan menilai bahwasanya Pemohon Keberatan ingin melepaskan tanggung jawabnya dari permasalahan ini, karena berdasarkan Pasal 40 ayat (1) dan (2), Rahasia Bank menurut Pasal 1 angka 28 Undang-Undang No.10 Tahun 1998, Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No.7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, yaitu "Rahasia Bank adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya. Selain itu diatur juga dalam peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 Tentang Transparasi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, dimana menyatakan bahwa dalam penggunaan data pribadi nasabah atau konsumen sangat dibutuhkan dalam rangka melindungi data pribadi nasabah dari penyalahgunaan oleh oknum tertentu yang tidak bertanggung jawab dalam ruang lingkup Perbankan.

Berdasarkan alasan-alasan hukum diatas, Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat) memohon kepada Majelis Hakim Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas IA yang memeriksa perkara *a quo* untuk memutuskan sebagai berikut:

1. Menolak semua dalil Permohonan Keberatan untuk seluruhnya;
2. Menyatakan bahwa Putusan Arbitrase Nomor : 36/BPSK-LLG/Arbitrase/VIII/2024 sebagai putusan yang berkuatan hukum tetap.;
3. Memperkuat Penetapan Putusan Arbitrase Nomor: 36 / BPSK-LLG / Arbitrase / VIII / 2024 sebagai putusan yang berkekuatan hukum tetap;
4. Menyatakan bahwa, *Termohon Keberatan* tidak Melakukan Perbuatan Melawan Hukum (PMH);

Halaman 27 dari 55 Putusan Perdata Keberatan BPSK Nomor 41/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Llg



# Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

5. Menghukum Pemohon Keberatan untuk mematuhi putusan Perkara *a quo* dan membayar ganti kerugian yang telah dituangkan dalam point 10 Huruf (c) sebesar Rp 250.000.000,- (dua ratus lima puluh juta rupiah);

6. Menghukum Pemohon Keberatan untuk membayar biaya perkara. Atau jika Majelis Hakim Pengadilan Negeri Lubuklinggau Kelas IA memiliki pendapat lain, mohon untuk diputus seadil-adilnya (*ex aequo et bono*);

Menimbang, bahwa selanjutnya untuk membuktikan dalil-dalil Permohonannya, Pemohon Keberatan telah mengajukan bukti surat berupa:

1. Fotocopy Surat BPSK Kota Lubuklinggau Nomor : 005/113/BPSK/2024 tanggal 17 September 2024, sesuai dengan bukti fotocopy, selanjutnya diberi tanda P.I;
2. Fotocopy Log Activity Device tanggal 15 November 2023, sesuai dengan aslinya, selanjutnya diberi tanda P-II.I;
3. Fotocopy Log Activity Device tanggal 11 Januari 2024, fotocopy dari printout, selanjutnya diberi tanda P-II.II;
4. Fotocopy Log Activity Device tanggal 10 April 2024 fotocopy dari printout, selanjutnya diberi tanda P-II.III;
5. Fotocopy Log Activity Device tanggal 17 April 2024, fotocopy dari printout, selanjutnya diberi tanda P-II.IV;
6. Fotocopy Log Device, fotocopy dari printout, selanjutnya diberi tanda P-III;
7. Fotocopy Rekening koran simpanan nomor rekening 0129-01-001588-56-0 atas nama Andri Fratama tanggal 15 November 2023, fotocopy dari printout, selanjutnya diberi tanda P-IV.I;
8. Fotocopy Rekening koran simpanan nomor rekening 0129-01-011156-56-5 atas nama Andri Fratama tanggal 11 Januari 2024, fotocopy dari printout, selanjutnya diberi tanda P-IV.II;
9. Fotocopy Rekening koran simpanan nomor rekening 0129-01-000528-56-7 atas nama Andri Fratama tanggal 10 April 2024, fotocopy dari printout, selanjutnya diberi tanda P-IV.III;
10. Fotocopy Rekening koran simpanan nomor rekening 0129-01-000528-56-7 atas nama Andri Fratama tanggal 17 April 2024, fotocopy dari printout, selanjutnya diberi tanda P-IV.IV;
11. Fotocopy Buku tabungan BRI, sesuai dengan aslinya, selanjutnya diberi tanda P-V;

Menimbang, bahwa setelah mengajukan bukti surat, untuk membuktikan dalil-dalil Permohonannya, Pemohon Keberatan telah mengajukan 1 (satu) orang

Halaman 28 dari 55 Putusan Perdata Keberatan BPSK Nomor 41/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Llg

#### Disclaimer

Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia berusaha untuk selalu mencantumkan informasi paling kini dan akurat sebagai bentuk komitmen Mahkamah Agung untuk pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan fungsi peradilan. Namun dalam hal-hal tertentu masih dimungkinkan terjadi permasalahan teknis terkait dengan akurasi dan keterkinian informasi yang kami sajikan, hal mana akan terus kami perbaiki dari waktu ke waktu. Dalam hal Anda menemukan inakurasi informasi yang termuat pada situs ini atau informasi yang seharusnya ada, namun belum tersedia, maka harap segera hubungi Kepaniteraan Mahkamah Agung RI melalui :  
Email : kepaniteraan@mahkamahagung.go.id Telp : 021-384 3348 (ext.318)



Saksi, yaitu Saksi Nurul Fadhilah, di bawah sumpah pada pokoknya menerangkan sebagai berikut:

- Bahwa Saksi bekerja di Bank BRI dibagian investigasi terhadap adanya laporan nasabah yang mencakup transaksi elektronik, dan Saksi sudah melakukan pekerjaan tersebut selama 2 (dua) tahun;
- Bahwa Saksi dihadirkan karena ada permasalahan transaksi yang disanggah atas tabungan milik saudara Andri Fratama (Termohon Keberatan) yang mana menurut Termohon Keberatan telah terjadi transaksi dari rekening BRI Termohon Keberatan yang tidak dilakukan oleh Termohon Keberatan sendiri sesuai dengan laporan Termohon Keberatan pada BRI Care;
- Bahwa Transaksi yang disanggah oleh Termohon Keberatan tersebut ada 4 kali transaksi anatara lain:
  - Pada tanggal 15 November 2023 sekitar pukul 22:14 WIB pada rekening nomor: 0129-01-001588-56-0, atas nama Andri Fratama sebesar Rp.8.150.000.- (delapan juta seratus lima puluh ribu rupiah) ditransfer ke dompet virtual DANA dengan nomor 083869720645, dengan metode transaksi BRIVA;
  - Pada tanggal 11 Januari 2024 pukul 15:41 WIB pada rekening nomor: 0129-01-011156-56-5, atas nama Andri Fratama sebesar Rp.8.650.000.- (delapan juta enam ratus lima puluh ribu rupiah), ditransfer ke dompet Virtual DANA dengan Nomor 083869720645, dengan metode transaksi menggunakan BRIVA;
  - Pada tanggal 10 April 2024 Pukul 08:59 WIB pada rekening nomor: 0129-01-000528-56-7, atas nama Andri Fratama sebesar Rp.8.002.500.- (delapan juta dua ribu lima ratus rupiah), ditransfer ke Rekening BCA dengan nomor rekening 6752000294 atas nama Ferdian Surya Atmaja, dengan metode transaksi menggunakan Transfer BI-FAST;
  - Pada tanggal 17 April 2024 Pukul 12:59 WIB pada rekening nomor: 0129-01-000528-56-7, atas nama Sdr Andri Fratama sebesar Rp.3.152.500.- (tiga juta serratus lima puluh dua ribu lima ratus rupiah), ditransfer ke Rekening SEABANK dengan nomor rekening 901982700085 atas nama Muhammad Andiko Mulyawan, dengan metode transaksi menggunakan Transfer BI-FAST;
- Bahwa Termohon Keberatan memiliki 3 (tiga) rekening;



- Bahwa Saksi mengetahui hal tersebut karena pada awalnya ada laporan dari nasabah atas nama Andri Fratama (Termohon Keberatan) yang menjelaskan tidak melakukan transaksi tersebut dan kemudian laporan tersebut disampaikan melalui BRI Care, selanjutnya setelah dilakukan penyelidikan, Saksi mengetahui bahwa keempat transaksi tersebut dilakukan oleh Termohon Keberatan sendiri melalui aplikasi Brimo yang dilakukan pada Handphone Termohon Keberatan, yaitu Samsung Galaxy Z Fold 5;
- Bahwa Untuk dapat melakukan transaksi tersebut nasabah harus menggunakan handphone yang sudah terdaftar pada system kemudian selanjutnya untuk dapat sukses melakukan transaksi tersebut harus menginput lagi nomor pin yang hanya diketahui oleh nasabah itu sendiri;
- Bahwa keempat transaksi yang disanggah tersebut dilakukan pada aplikasi brimo di handphone yang sama milik Termohon Keberatan;
- Bahwa Pada sistem tersebut tidak dapat diketahui kepada siapa transferan tersebut diterima;
- Bahwa Laporan Termohon Keberatan terhadap Transaksi yang disanggah tersebut diterima melalui BRI Care yang tercatat di website BRI Lubuklinggau;
- Bahwa divisi pada bank BRI yang bertugas untuk melakukan investigasi tentang adanya laporan transaksi elektronik yang mencurigakan adalah Divisi Aplikasi Management Operation;
- Bahwa terhadap hasil penyelidikan yang saksi lakukan atas transaksi Termohon Keberatan yang disanggah, saksi berkesimpulan bahwa nasabah melakukan transaksi secara normal menggunakan aplikasi Brimo pada handphone Termohon Keberatan sendiri;
- Bahwa Bank BRI sering menerima laporan serupa, namun Saksi tidak mengetahui bagaimana tindak lanjut dari bank BRI terhadap laporan tersebut, karena bukan merupakan tugas di divisi Saksi;
- Bahwa sepengetahuan Saksi sejauh ini belum ada penggantian kerugian dari Bank BRI kepada Termohon Keberatan;
- Bahwa sepengetahuan Saksi, para nasabah tidak bisa melakukan transaksi di aplikasi Brimo menggunakan dua *device* berbeda sementara menggunakan rekening yang sama, karena satu aplikasi hanya dapat dilakukan pada satu handphone saja;
- Bahwa sesuai dengan laporan pada sistem yang terbaca bahwa termohon melakukan transaksi melalui login aplikasi Brimo menggunakan



metode *Biometrik* atau *Finger Print* (sidik jari) pada *handphone* untuk melakukan transfer pada empat transaksi yang disanggah termohon tersebut;

- Bahwa metode *login* aplikasi Brimo dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu memasukan user name dan password kemudian pada nomor *Handphone* akan dikirim OTP (*one time password*) untuk bertransaksi dan metode kedua adalah menggunakan *Biometrik*, yaitu nasabah mendaftarkan sidik jarinya pada *handphone* untuk *login*, kemudian dapat melakukan transaksi dan selanjutnya untuk menyelesaikan transfer dibutuhkan pin yang hanya diketahui oleh nasabah itu sendiri;
- Bahwa setiap aktivitas keuangan transfer yang dilakukan oleh nasabah BRI melalui Brimo ada bukti transfer;
- Bahwa Saksi tidak mengetahui sejak kapan Termohon Keberatan menjadi nasabah pada bank BRI;
- Bahwa Termohon Keberatan memiliki 3 (tiga) rekening yang terdaftar di Brimo dan didaftarkan pada dua nomor *handphone* yaitu nomor 082281382383 dan 0822282344845;
- Bahwa transaksi yang disangkal Termohon Keberatan menggunakan kedua nomor tersebut;
- Bahwa saksi dapat menjabarkan jangka waktu saat transaksi tersebut dilakukan dan kapan Termohon Keberatan melakukan laporan tersebut, sebagai berikut:
  - Untuk transaksi pertama terjadi pada tanggal 15 November 2023 dan termohon melakukan laporan bahwa termohon tidak pernah melakukan transaksi tersebut pada tanggal 2 Februari 2024;
  - Transaksi kedua terjadi pada tanggal 11 Januari 2024 dan termohon melakukan laporan bahwa termohon tidak pernah melakukan transaksi tersebut pada tanggal 18 April 2024;
  - Transaksi ketiga terjadi pada tanggal 10 April 2024 dan termohon melakukan laporan bahwa termohon tidak pernah melakukan transaksi tersebut pada tanggal 18 April 2024;
  - Transaksi ketiga terjadi pada tanggal 17 April 2024 dan termohon melakukan laporan bahwa termohon tidak pernah melakukan transaksi tersebut pada tanggal 18 April 2024;
- Bahwa saksi tidak mengetahui tentang klausul perjanjian antara BRI dan Nasabah tersebut (Termohon Keberatan);



- Bahwa saksi tidak mengetahui tentang tindak lanjut dari BRI atas laporan tersebut;
- Bahwa menurut Saksi apabila dilakukan pembobolan rekening oleh pihak lain, antara melalui ATM dan melalui Aplikasi Brimo, lebih sulit dibobol melalui aplikasi Brimo, karena selain mengharuskan menggunakan satu aplikasi pada satu handphone juga memerlukan nomor pin yang hanya diketahui oleh pemilik akun itu saja;
- Bahwa menurut Saksi, tindak lanjut dari BRI setelah mendapatkan laporan dari Termohon Keberatan adalah bersurat kepada Termohon Keberatan melalui BRI cabang Lubuklinggau dan juga bersurat pada rekening penerima yang telah dilaporkan oleh termohon tersebut;
- Bahwa Saksi tidak mengetahui adanya jawaban atau tindak lanjut atas surat tersebut;
- Bahwa metode yang paling sering digunakan oleh Termohon Keberatan untuk *login* pada aplikasi Brimo milik Termohon Keberatan adalah metode *Biometrik* dengan cara menggunakan fasilitas *finger print* pada Handphone milik termohon untuk melakukan *login*;
- Bahwa pendaftaran Biometrik tersebut dilakukan melalui handphone milik termohon sendiri, dan untuk melakukan *login* menggunakan fasilitas *Biometric* membutuhkan *finger print* dari termohon sehingga orang lain tidak dapat menggunakan Brimo milik termohon melalui metode *biometrik*;
- Bahwa Dalam data BRI, *Device* yang terdaftar pada akun Termohon Keberatan adalah *Handphone* merek Samsung Galaxy Z Fold 5;
- Bahwa semua data transaksi Nasabah, termasuk transaksi Termohon Keberatan terekam oleh bank BRI, kecuali Untuk *password*, tidak terekam di BRI;
- Bahwa saksi tidak mengetahui jika rekening pemohon pernah dimintakan pemblokiran ke pihak BRI;
- Bahwa bila ada permintaan pemblokiran rekening nasabah, maka datanya permohonan tersebut terekam di BRI;
- Bahwa dalam hal nasabah kehilangan uang ketika rekening nasabah tersebut sudah diganti bisa terjadi apabila pemilik rekening membocorkan nomor pin atau dengan menggunakan *finger print* yang sama;



- Bahwa saksi tidak bisa memastikan nomor yang mana yang dimiliki Termohon;
- Bahwa Selama 3 (tiga) tahun bekerja di BRI sudah 5 (lima) perkara serupa yang Saksi tangani;
- Bahwa terhadap perkara – perkara lain yang serupa tersebut, Tindak lanjut saksi berupa jawaban melalui BRI Care;
- Bahwa selain perkara ini, belum pernah terjadi penyelesaian diluar Persidangan terhadap perkara serupa;
- Bahwa login secara *Biometrik* atau *finger print* adalah suatu keharusan;

Menimbang, bahwa untuk menguatkan sangkalannya Termohon Keberatan mengajukan alat bukti berupa surat sebagai berikut:

1. Print Out BRICare Atas nama Andri Fratama (0129011001588560) yang diserahkan oleh karyawan Bank BRI Cabang Lubuklinggau, tertanggal 23 November 2024 , sesuai dengan bukti fotocopy, selanjutnya diberi tanda T.01;
2. Print Out BRICare Atas nama Andri Fratama (0129011001588560) yang diserahkan oleh karyawan Bank BRI Cabang Lubuklinggau, tertanggal 18 Januari 2024 , sesuai dengan bukti fotocopy, selanjutnya diberi tanda T.02;
3. Print Out BRICare Atas nama Andri Fratama (0129011001588560) yang diserahkan oleh karyawan Bank BRI Cabang Lubuklinggau, tertanggal 18 April 2024 , sesuai dengan bukti fotocopy, selanjutnya diberi tanda T.03;
4. Print Out BRICare Atas nama Andri Fratama (0129011001588560) yang diserahkan oleh karyawan Bank BRI Cabang Lubuklinggau, tertanggal 18 April 2024 , sesuai dengan bukti fotocopy, selanjutnya diberi tanda T.04;
5. Bukti Screenshot (tangkapan layar) percakapan Termohon Keberatan dengan karyawan Bank BRI atas nama Saudara Roy, tertanggal 04 Maret 2024 , sesuai dengan bukti fotocopy, selanjutnya diberi tanda T.05;
6. Bukti Screenshot (tangkapan layar) percakapan Termohon Keberatan dengan karyawan Bank BRI atas nama Yamin, sesuai dengan bukti fotocopy, selanjutnya diberi tanda T.06;
7. Printout Laporan Transaksi Finansial dari Rekening Bank Termohon Keberatan dengan nomor rekening 012901001588560 atas nama Andri Fratama yang diperoleh dari Bank BRI Cabang Lubuklinggau tertanggal 04 November 2024, transaksi tersebut tertuju ke Dompot Virtual

Halaman 33 dari 55 Putusan Perdata Keberatan BPSK Nomor 41/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Llg



# Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

Dana dengan kode Transaksi BRIVA8881008369720645 menggunakan BRIVA, , sesuai dengan bukti fotocopy, selanjutnya diberi tanda T.07.1;

8. Printout Laporan Transaksi Finansial dari Rekening Bank Termohon Keberatan dengan nomor rekening 012901011156565 atas nama Andri Fratama yang diperoleh dari Bank BRI Cabang Lubuklinggau tertanggal 04 November 2024, transaksi tersebut tertuju ke Dompot Virtual Dana dengan kode Transaksi BRIVA8881008369720645 menggunakan BRIVA, sesuai dengan bukti fotocopy, selanjutnya diberi tanda T.07.2;

9. Printout Laporan Transaksi Finansial dari Rekening Bank Termohon Keberatan dengan nomor rekening 012901000528567 atas nama Andri Fratama yang diperoleh dari Bank BRI Cabang Lubuklinggau tertanggal 04 November 2024, transaksi tersebut tertuju ke Rekening BCA (Bank Central Asia) dengan kode Transaksi BFST6752000294, Atas Nama Ferdian Surya Atmaja menggunakan Transfer BI-Fast, sesuai dengan bukti fotocopy, selanjutnya diberi tanda T.07.3;

10. Printout Laporan Transaksi Finansial dari Rekening Bank Termohon Keberatan dengan nomor rekening 012901001588560 atas nama Andri Fratama yang diperoleh dari Bank BRI Cabang Lubuklinggau tertanggal 04 November 2024, transaksi tersebut tertuju ke Rekening SEABANK dengan kode Transaksi BFST901982700085, Atas Nama Muhammad Andiko Mulyaan menggunakan Transfer BI-Fast, sesuai dengan bukti fotocopy, selanjutnya diberi tanda T.07.4;

11. Bukti Screenshot (tangkapan layar) Pencarian Manual melalui Handphone terkait nomor Rekening 901982700085 Seabank dan Nomor Rekening Bank BCA, fotocopy sesuai dengan bukti asli, selanjutnya diberi tanda T.08;

12. Bukti permohonan Arbitrase terhadap Bank BRI Kota Lubuklinggau terkait hilangnya uang termohon keberatan, fotocopy sesuai dengan bukti asli, selanjutnya diberi tanda T.9;

13. Bukti Bukti Putusan Arbitrase Nomor: 36/BPSK-LLG/Arbitrase/VIII/2024 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau, sesuai dengan bukti fotocopy, selanjutnya diberi tanda T.10;

Menimbang, bahwa untuk menguatkan dalil sangkalannya Termohon Keberatan telah mengajukan 1 (satu) orang Saksi, yaitu Saksi Erick, di bawah sumpah pada pokoknya menerangkan sebagai berikut:

- Bahwa Saksi bekerja sebagai konsultan pajak dari saudara Andri Fratama;
- Bahwa Saksi mengetahui dan ikut mendampingi saudara Termohon saat melaporkan kejadian adanya transaksi yang tidak pernah

Halaman 34 dari 55 Putusan Perdata Keberatan BPSK Nomor 41/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Llg



dilakukan oleh termohon pada rekening termohon atas nama Andri Fratama;

- Bahwa Saksi melakukan pendampingan kepada saudara Andri Fratama pada tanggal 13 Desember 2023 pada pukul 14.30 WIB bertempat di Kantor Cabang Utama BRI dan bertemu dengan Kepala Operasional pada saat itu bapak Yasin untuk meminta kejelasan atau konfirmasi mengenai transaksi yang tidak dikenal yang dilakukan pada tanggal 15 November 2023 sekitar Pk 22:14 WIB pada nomor rekening 0129-01-001588-56-0, An.Sdr Andri Fratama sebesar Rp.8.150.000.- (delapan juta seratus lima puluh ribu rupiah) tertuju ke dompet virtual DANA dengan nomor 083869720645, dengan metode transaksi BRIVA;
- Bahwa Hasil dari pertemuan tersebut saudara Yasin tidak memberikan keterangan mengenai transaksi tersebut namun saat itu saudara Yasin menyarankan melakukan Upaya hukum supaya mendapatkan data transaksi yang lebih lengkap Dimana saat itu saudadra Yasin memberikan contoh berupa printout data transaksi nasabah yang didalamnya disertai dengan angka-angka yang menunjukkan nomor rekening, waktu, tempat, perangkat yang dipergunakan disertai Lokasi IP (*Internet protocol*);
- Bahwa terhadap bukti surat P.2-II (*Log Activity Device* tanggal 11 Januari 2024), bukti P.2-III (*Log Activity Device* tanggal 10 April 2024), dan P.2-IV *Log Activity Device* tanggal 17 April 2024), saksi menyatakan, bahwa pada saat pertemuan dengan saudara Yasin, diperlihatkan dokumen yang berbentuk semacam bukti surat Bukti Surat P.2-II, P.2-III dan P.2-IV yang diperlihatkan di persidangan, namun dokumen saat itu agak berbeda dengan bukti surat yang dihadirkan Pemohon keberatan dari segi isi dokumen dan waktu itu print out yang Termohon Keberatan dan Saksi lihat pada pertemuan dengan saudara Yasin lebih lengkap lagi karena disitu tertera nomor IP yang dapat membantu pelapor untuk mengetahui mengenai identitas ataupun lokasi pelaku transaksi tersebut;
- Bahwa setelah laporan yang pertama, selanjutnya Termohon Keberatan kembali meminta Saksi menemani kembali ke Kantor Cabang BRI Lubuklinggau pada tanggal 1 Februari 2024 dan bertemu dengan saudara Seno untuk meminta kejelasan mengenai transaksi yang tidak diketahui oleh termohon karena telah terjadi lagi tansaksi yang tidak Termohon Keberatan lakukan, yaitu Pada tanggal 11 Januari 2024 Pukul 15:41 WIB, pada rekening: 0129-01-011156-56-5, atas nama Andri Fratama (Termohon Keberatan), Pukul 15:41 sebesar Rp.8.650.000.-



# Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

(delapan juta enam ratus lima puluh ribu rupiah), tertuju ke dompet Virtual DANA dengan Nomor 083869720645, dengan metode transaksi menggunakan BRIVA;

- Bahwa Hasil pertemuan tersebut sama seperti pertemuan yang pertama Dimana saudara Seno yang didampingi oleh satu orang staff memberikan jawaban berupa print out yang dibacakan oleh saudara Seno yang berisi tentang data transaksi yang dilakukan pada rekening termohon yang dilakukan dengan cara login finger print (*biometric*) namun tidak memberikan kejelasan mengenai siapa yang dimana orang yang melakukan transaksi tersebut ;

- Bahwa selanjutnya, dikarenakan Termohon Keberatan tidak mendapatkan jawaban yang diinginkan, Termohon Keberatan melayangkan somasi kepada Kantor Cabang BRI Lubuklinggau;

- Bahwa selanjutnya masih terjadi lagi transaksi yang ke tiga tanggal 10 April 2024 Pukul 08:59 WIB pada rekening:0129-01-000528-56-7, An. Sdr Andri Fratama (Termohon Keberatan) Pukul 15:41 sebesar Rp.8.002.500.- (delapan juta dua ribu lima ratus rupiah), tertuju ke Rekening BCA dengan nomor rekening 6752000294 atas nama Ferdian Surya Atmaja, dengan metode transaksi menggunakan Transfer BI-FAST dan keempat pada tanggal 17 April 2024 Pukul 12:59 WIB di rekening:0129-01-000528-56-7, An. Sdr Andri Fratama (Termohon Keberatan) Pukul 15:41 sebesar Rp.3.152.500.- (tiga juta seratus lima puluh dua ribu lima ratus rupiah), tertuju ke Rekening SEABANK dengan nomor rekening 901982700085 atas nama Muhammad Andiko Mulyawan;

- Bahwa saat itu Termohon Keberatan melaporkan hal tersebut langsung ke BPSK kota Lubuklinggau karena dari Bank BRI tidak memberikan jawaban yang diinginkan;

- Bahwa berdasarkan cerita Termohon Keberatan, pihak bank BRI pernah mendatangi rumah termohon untuk membicarakan mengenai laporan termohon tersebut, Dimana dalam pembicaraan tersebut pihak BRI ada menunjukkan mengenai data transaksi yang dilaporkan tersebut dengan memperlihatkan Lokasi IP (*Internet Protocol*) pelaku transaksi tersebut, namun saat itu hasil dari laporan tersebut tidak ada tindak lanjut;

Halaman 36 dari 55 Putusan Perdata Keberatan BPSK Nomor 41/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Llg



- Bahwa saat dilakukan sidang atas laporan Termohon Keberatan (saat itu sebagai penggugat) ke BPSK tersebut, pihak BRI tidak membawa bukti surat sama sekali;
- Bahwa Termohon Keberatan melakukan Upaya perlindungan terhadap uang yang disimpan Termohon Keberatan di rekening BRI tersebut dengan cara melakukan pemblokiran rekening milik Termohon Keberatan, sehingga akhirnya tidak terjadi lagi kejadian yang sama;
- Bahwa sebelum kejadian ini, Termohon Keberatan tidak pernah mengalami adanya transaksi yang tidak dikenal Termohon Keberatan, dan baru terjadi pada tahun 2023 sampai awal 2024;
- Bahwa Saat didatangi oleh pihak BRI untuk membicarakan mengenai laporan Termohon Keberatan tersebut diketahui Dimana lokasi transaksi tersebut dilakukan, menurut data yang ditunjukkan oleh pihak BRI bahwa transaksi tersebut dilakukan di kota Lubuklinggau tepat disebelah hotel Arya Guna;
- Bahwa saksi menyatakan Bukti Surat T.05 (tangkapan layer percakapan Termohon Keberatan dengan karyawan BRI atas Nama Saudara Roy, tertanggal 4 Maret 2024) adalah benar;
- Bahwa Saksi pernah mendengar mengenai tindak pencurian uang yang dilakukan oleh *hacker* namun tidak secara detail;
- Bahwa saat terjadinya transaksi tidak dikenal tersebut, Saksi tidak memperhatikan apakah saldo Termohon Keberatan saat itu masih bersisa, namun yang saya fokuskan saat itu adalah transaksi yang tidak dikenal oleh termohon;
- Bahwa hubungan pekerjaan saksi dengan Termohon Keberatan adalah Saksi membantu Termohon Keberatan dibidang pelaporan dan konsultasi pajak;
- Bahwa tidak mengetahui status nasabah termohon apakah biasa atau prioritas;
- Bahwa Saksi mengetahui Device yang dipergunakan Termohon Keberatan adalah Samsung Galaxy Fold;
- Bahwa terhadap keempat transaksi yang disanggah oleh Termohon Keberatan, pihak BRI tidak mau memberikan penjelasan lain selain penjelasan tertulis yang dibacakan saat itu;



# Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

- Bahwa menurut BRI bahwa transaksi tersebut dilakukan menggunakan Handphone Samsung Galaxy Fold dengan metode login secara *biometric (fingerprint)*;
- Bahwa Saksi tidak ikut pendampingan ke Bank BRI pada laporan ke 3 dan ke 4 dibulan April 2024, dan hanya ikut mendampingi pada laporan yang pertama dan kedua saja, sedangkan selanjutnya karena tidak mendapatkan hasil yang diinginkan dari pihak BRI, Termohon Keberatan ditemani oleh Saksi dan termohon melaporkan hal tersebut pada BPSK kota Lubuklinggau;
- Bahwa yang Saksi tahu dan ikuti dari hasil penyelidikan yang dilakukan pihak BRI terkait laporan termohon tersebut, pihak BRI hanya membacakan kepada Termohon Keberatan dan Saksi hasil dari investigasi tersebut dan saat itu tidak menjelaskan siapa dan kepada siapa uang tersebut dikirmkan;
- Bahwa sepengetahuan Saksi Tindakan dari BRI adalah kemudian bersurat kepada termohon melalui BRI cabang Lubuklinggau dan juga bersurat pada rekening penerima yang telah dilaporkan oleh termohon tersebut;
- Bahwa total uang transaksi yang disanggah oleh Termohon Keberatan Kurang lebih Rp30.000.000,- (tiga puluh juta rupiah);
- Bahwa Termohon Keberatan tidak mengenal terhadap pihak – pihak tujuan transfer dari transaksi yang disanggah oleh Termohon Keberatan;
- Bahwa Termohon mengetahui Transaksi tersebut dari notifikasi handphone termohon Keberatan;
- Bahwa Saksi mengenal Termohon Keberatan kurang lebih sudah 1 (satu) tahun;
- Bahwa pekerjaan Termohon Keberatan sehari-hari usaha pemotongan hewan;
- Bahwa setahu Saksi Termohon Keberatan sehari-hari melakukan transaksi menggunakan aplikasi Brimo;
- Bahwa Termohon Keberatan Mengatakan kepada Saksi bahwa dia lebih memilih menggunakan aplikasi Brimo dengan metode *login* menggunakan Password;
- Bahwa Termohon Keberatan menggunakan Handphone merek Samsung Galaxy Z Fold 5;

Halaman 38 dari 55 Putusan Perdata Keberatan BPSK Nomor 41/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Lig



- Bahwa menurut Saksi tidak mungkin, orang lain menggunakan hp Termohon Keberatan untuk melakukan transaksi perbankan tanpa sepengetahuan Termohon Keberatan, karena *Handphone* Termohon Keberatan tersebut selalu berada pada Termohon Keberatan, karena berdasarkan cerita Termohon Keberatan kepada Saksi, bahwa pada tanggal 10 April 2024 Termohon Keberatan mendapatkan notifikasi transfer, padahal saat itu termohon sedang melaksanakan solat idul fitri dan *Handphone* Termohon Keberatan berada dikantong termohon;
- Bahwa setahu Saksi Termohon tidak pernah mengganti nomor *handphone*;
- Bahwa saksi tidak mengetahui mengapa saat Termohon Keberatan mengetahui telah terjadi transaksi yang tidak diketahui Termohon Keberatan tersebut ada jeda waktu yang lama sebelum Termohon Keberatan melaporkan kejadian tersebut;
- Bahwa alasan dari pihak BRI tidak memperlihatkan data yang saksi inginkan adalah mereka (pihak BRI Cabang Lubuklinggau) butuh izin dari BRI pusat untuk memperlihatkan data tersebut;
- Bahwa saksi tidak pernah diperlihatkan oleh pihak BRI tentang bukti P.II (P.2-III/ *Log Activity Device* tanggal 11 Januari 2024, bukti P.2-III/ *Log Activity Device* tanggal 10 April 2024, dan P.2-IV/ *Log Activity Device* tanggal 17 April 2024);
- Bahwa Termohon Keberatan memegang 2 (dua) *handphone*, Dimana satu *handphone* digunakan untuk menelepon;
- Bahwa *handphone* yang digunakan Termohon Keberatan untuk transaksi tersebut adalah *handphone* yang sama;
- Bahwa nomor *handphone* yang digunakan Termohon Keberatan tersebut terdaftar pada 2 rekening milik Termohon Keberatan;

Menimbang, bahwa selanjutnya segala sesuatu yang termuat dalam berita acara persidangan perkara ini, untuk menyingkat putusan ini dianggap telah termuat dan menjadi bagian yang tak terpisahkan dengan putusan ini;

Menimbang, bahwa akhirnya para pihak menyatakan tidak ada hal-hal yang diajukan lagi dan mohon putusan;

#### **TENTANG PERTIMBANGAN HUKUM**

Menimbang, bahwa maksud dan tujuan Permohonan Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat) adalah meminta kepada Majelis Hakim agar dapat menolak dan membatalkan Putusan Arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa

*Halaman 39 dari 55 Putusan Perdata Keberatan BPSK Nomor 41/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Lig*



# Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

Konsumen (BPSK) Kota Lubuklinggau Nomor: 36/BPSK-LLG/Arbitrase/VIII/2024 tanggal 06 September 2024 untuk seluruhnya, atau apabila Majelis Hakim berpendapat lain mohon putusan yang seadil-adilnya (ex aequo et bono), yang mana Putusan Arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Lubuklinggau Nomor: 36/BPSK-LLG/Arbitrase/VIII/2024 tanggal 06 September 2024 menyatakan bahwa:

## **MENGADILI:**

1. Menerima dan Mengabulkan gugatan PIHAK PENGGUGAT untuk sebagian;
2. Menetapkan PIHAK TERGUGAT terbukti secara syah dan meyakinkan telah melakukan perbuatan melawan hukum;
3. Menghukum PIHAK TERGUGAT untuk membayar ganti kerugian yang bersifat nyata kepada PIHAK PENGGUGAT, dengan masa waktu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak putusan permohonan ini dibacakan dan salinannya telah diterima oleh PARA PIHAK, akibat uang hilang/berkurang dari rekening PIHAK PENGGUGAT dengan total sebesar Rp.27.955.000.00.-(dua puluh juta Sembilan ratus lima puluh lima ribu rupiah);
4. Menetapkan pemberian rekomendasi kepada PIHAK PENGGUGAT untuk melakukan gugatan perbuatan melawan hukum terhadap PIHAK TERGUGAT, dengan objek permohonan ganti kerugian materil maupun immaterial yang timbul dari hilangnya dana tersebut, kepada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau, dengan total kerugian sebesar Rp.250.000.000.00.- (dua ratus lima puluh juta rupiah) dan/atau pada sekira besaran kerugian yang dapat dibuktikan sebagai akibat dari timbulnya perkara ini;
5. Menetapkan pemberian rekomendasi kepada PIHAK PENGGUGAT untuk melakukan upaya hukum laporan pidana kepada penyidik Kepolisian Negara Republik Indonesia pada wilayah hukum tempat kejadian perkara, sebagai akibat hukum dari adanya perkara ini;
6. Menetapkan semua dokumen dan barang bukti dalam masa fasilitasi Penyelesaian Perkara Konsumen, berlaku syah menjadi dokumen dan Barang Bukti yang tersimpan arsip perkara, pada sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuk Linggau;
7. Menetapkan tidak adanya pembebanan biaya administrasi pada perkara ini, dimana kegiatan fasilitasi penyelesaian perkara sengketa konsumen, telah sepenuhnya menjadi tanggungjawab dan/atau

Halaman 40 dari 55 Putusan Perdata Keberatan BPSK Nomor 41/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Llg

### Disclaimer

Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia berusaha untuk selalu mencantumkan informasi paling kini dan akurat sebagai bentuk komitmen Mahkamah Agung untuk pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan fungsi peradilan. Namun dalam hal-hal tertentu masih dimungkinkan terjadi permasalahan teknis terkait dengan akurasi dan keterkinian informasi yang kami sajikan, hal mana akan terus kami perbaiki dari waktu ke waktu. Dalam hal Anda menemukan inakurasi informasi yang termuat pada situs ini atau informasi yang seharusnya ada, namun belum tersedia, maka harap segera hubungi Kepaniteraan Mahkamah Agung RI melalui :  
Email : kepaniteraan@mahkamahagung.go.id Telp : 021-384 3348 (ext.318)



# Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

*beban APBD Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan pada setiap tahun berjalan.*

Menimbang, bahwa sebelum mempertimbangkan materi keberatan dari Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat), terlebih dahulu Majelis Hakim akan mempertimbangkan tentang formalitas permohonan keberatan dari Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat) ke Pengadilan Negeri Lubuk Linggau, apakah masih dalam tenggang waktu selama 14 (empat belas) hari kerja atau tidak sebagaimana ditentukan dalam Pasal 7 ayat (2) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Jo Pasal 5 ayat (1) Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;

Menimbang, bahwa Pemohon Keberatan menghadirkan bukti **P-1**, berupa 1 (satu) berkas Penyampaian Putusan Perkara Sengketa Konsumen pada BPSK Kota Lubuklinggau, yang mana putusan tersebut tersebut diberitahukan kepada Pemohon Keberatan dengan lampiran pengantar nomor No. 005/113/BPSK/2024 pada tanggal 17 September 2024, yang berisi pengantar, Rekomendasi BPSK, dan Putusan BPSK No. 36/BPSK-LLG/Arbitrase/VIII/2024;

Menimbang, bahwa Keberatan terhadap putusan BPSK Tersebut diajukan dan didaftarkan oleh Pemohon Keberatan kepada Pengadilan Negeri Lubuk Linggau, dengan permohonan kepada Ketua Pengadilan Negeri Lubuk Linggau, melalui sistem e-court Pengadilan Negeri Lubuk Linggau, tertanggal 3 Oktober 2024 dan telah diterima oleh Pemohon Keberatan pada tanggal 17 September 2024 sehingga Permohonan Keberatan yang diajukan oleh Pemohon Keberatan ini masih dalam waktu 12 (dua belas) hari kerja setelah Pemohon Keberatan menerima berkas Penyampaian Putusan Perkara Sengketa Konsumen pada BPSK Kota Lubuklinggau, dengan demikian Permohonan Pemohon keberatan masih memenuhi tenggang waktu yang ditentukan (*vide*: Pasal 56 Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 Jo. Peraturan Mahkamah Agung nomor 1 tahun 2006), sehingga oleh karena itu Permohonan Keberatan oleh Pemohon Keberatan secara formil dapat diterima;

Menimbang, bahwa berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Pasal 1 butir ke-8, Sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa;

*Halaman 41 dari 55 Putusan Perdata Keberatan BPSK Nomor 41/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Llg*

#### Disclaimer

Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia berusaha untuk selalu mencantumkan informasi paling kini dan akurat sebagai bentuk komitmen Mahkamah Agung untuk pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan fungsi peradilan. Namun dalam hal-hal tertentu masih dimungkinkan terjadi permasalahan teknis terkait dengan akurasi dan keterkinian informasi yang kami sajikan, hal mana akan terus kami perbaiki dari waktu ke waktu. Dalam hal Anda menemukan inakurasi informasi yang termuat pada situs ini atau informasi yang seharusnya ada, namun belum tersedia, maka harap segera hubungi Kepaniteraan Mahkamah Agung RI melalui :  
Email : kepaniteraan@mahkamahagung.go.id Telp : 021-384 3348 (ext.318)



Menimbang, bahwa berdasarkan Pasal 1 butir ke-3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi, sedangkan Pasal 1 butir ke -2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen) menjelaskan bahwa Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan;

Menimbang, bahwa Pasal 19 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur Pelaku Usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau Jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan dan dalam ayat selanjutnya dijelaskan ganti rugi dimaksud dapat berupa pengembalian uang atau pergantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundangan Undangan yang berlaku;

Menimbang, bahwa Pemohon Keberatan yaitu **PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Cabang Lubuklinggau** (dahulu Tergugat) sebagai Pelaku Usaha sebagaimana diatur penjelasan serta hak dan kewajibannya dalam UU Perlindungan Konsumen, sebagai badan usaha, berbentuk badan hukum, didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi, khususnya perbankan dan beroperasi di wilayah kota Lubuklinggau, maka dari itu formalitas Pemohon Keberatan dalam hal kedudukannya dalam bersengketa telah terpenuhi;

Menimbang, bahwa Termohon Keberatan yaitu **Andri Fratama** (dahulu Penggugat) sebagai Konsumen sebagaimana diatur penjelasan serta hak dan kewajibannya dalam UU Perlindungan Konsumen, sebagai pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan, dimana Termohon adalah pemakai barang dan/atau jasa yang disediakan oleh **PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Cabang Lubuklinggau** (dahulu Tergugat) sebagai Pelaku Usaha, berdasarkan

*Halaman 42 dari 55 Putusan Perdata Keberatan BPSK Nomor 41/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Llg*



kepemilikan rekening nasabah yang dibuktikan dari adanya Rekening Koran Simpanan atas nama Andri Fratama (*vide* Bukti **P.4-I s/d P.4-IV**), dan melakukan kegiatannya tanpa memperdagangkan kembali barang/jasa yang diperolehnya dari pelaku usaha, maka dari itu formalitas Termohon Keberatan dalam hal kedudukannya dalam bersengketa telah terpenuhi;

Menimbang, bahwa dari urain kejadian tersebut diatas, Majelis Hakim memperoleh fakta hukum bahwasanya Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat) merupakan nasabah dari Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat) yang mana Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat) telah menyimpan dana dalam bentuk simpanan atau tabungan kepada Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat) dengan berlandaskan kesepakatan perjanjian antara Bank dengan Nasabah, dalam hal ini Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat) telah memberikan kepercayaannya kepada Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat) untuk menyimpan sejumlah dana karena merupakan tempat khusus yang aman dan terpercaya dan Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat) diyakini memegang teguh prinsip hubungan kepercayaan (Fiduciary Relation Principle) sebagaimana diatur dalam Pasal 29 ayat (4) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan;

Menimbang, oleh sebab itu hubungan hukum baik dari Pemohon Keberatan yaitu **PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Cabang Lubuklinggau** (dahulu Tergugat) dengan Termohon Keberatan yaitu **Andri Fratama** (dahulu Penggugat), merupakan hubungan antara Pelaku Usaha dengan Konsumen, dan sah dalam berperkara, dalam hal ini sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha, sebagaimana tercantum dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Pasal 1 butir ke-8;

Menimbang, bahwa oleh karena permohonan keberatan dari pemohon keberatan secara formil dapat diterima, maka selanjutnya Majelis Hakim akan mempertimbangkan permasalahan yang harus dibuktikan dalam perkara a quo sebagaimana disebutkan diatas, sebagai berikut:

Menimbang, bahwa Majelis Hakim dalam memeriksa perkara ini tetap akan berpedoman pada ketentuan Pasal 6 ayat (2) Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 tahun 2006 tersebut yaitu dengan hanya memeriksa perkara keberatan ini berkenaan dengan isi putusan BPSK dan berkas-berkas perkara yang diajukan keberatan oleh pihak Pemohon keberatan, sehingga bukti-bukti yang akan dipertimbangkan adalah yang berkaitan dengan isi putusan BPSK dan berkas-berkas perkara;



Menimbang, bahwa Majelis Hakim akan mempertimbangkan terlebih dahulu apakah Keberatan yang diajukan oleh Pemohon Keberatan sesuai dengan syarat- syarat yang diatur dalam Pasal 6 ayat (3) Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yaitu Keberatan terhadap putusan arbitrase BPSK dapat diajukan apabila memenuhi persyaratan pembatalan putusan arbitrase sebagaimana diatur dalam Pasal 70 Undang-Undang nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, yaitu:

- a. Surat atau dokumen yang diajukan dalam pemeriksaan, setelah putusan dijatuhkan, diakui palsu atau dinyatakan palsu;
- b. Setelah putusan arbitrase BPSK diambil ditemukan dokumen yang bersifat menentukan yang disembunyikan oleh pihak lawan; atau
- c. Putusan diambil dari hasil tipu muslihat yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam pemeriksaan sengketa;

Menimbang, bahwa setelah Majelis Hakim mencermati dari dalil-dalil posita Pemohon Keberatan dan dalil-dalil jawaban Termohon Keberatan, maka Majelis Hakim menilai bahwa dalil-dalil posita Pemohon Keberatan maupun dalil-dalil Termohon Keberatan tersebut tidak ada satupun yang memenuhi syarat-syarat Pasal 6 ayat 3 Peraturan Mahkamah Agung nomor 1 tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yaitu antara lain:

- a. Pemohon Keberatan maupun Termohon Keberatan tidak membantah bukti surat yang diajukan pihak lawan, sehingga Majelis Hakim berkesimpulan bahwa para pihak mengakui kebenaran kejadian dan tidak ada dugaan pemalsuan oleh para pihak terhadap dokumen ataupun surat yang diajukan dalam pemeriksaan dan para pihak tidak ada menyembunyikan dokumen yang menentukan;
- b. Dalam persidangan, Majelis Hakim tidak menemukan tipu muslihat dari para pihak;

Menimbang, bahwa berdasarkan alasan-alasan yang diajukan oleh Pemohon tersebut diatas, setelah Majelis Hakim meneliti dan mencermati alasannya tersebut adalah diluar alasan yang dimaksud Pasal 6 ayat (3) Peraturan Mahkamah Agung nomor 1 tahun 2006 tentang Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, namun demikian dengan berdasarkan ketentuan Pasal 6 ayat (5) Peraturan Mahkamah Agung nomor 1 tahun 2006, bahwa: "Dalam hal keberatan diajukan atas dasar lain di luar ketentuan sebagaimana dimaksud ayat (3), Majelis Hakim dapat



mengadili sendiri sengketa konsumen yang bersangkutan”, sehingga dengan demikian Majelis Hakim akan mengadili sendiri perkara *a quo*;

Menimbang, bahwa terlebih dahulu Majelis Hakim akan mempertimbangkan tentang kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau dalam mengadili perkara *a quo*, sebagai berikut:

Menimbang, bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 52 Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Jo. Pasal 3 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, bahwa salah satu tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;

Menimbang, bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 8 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, disebutkan bahwa “Sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan /atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa”;

Menimbang, bahwa dari pengertian sengketa konsumen tersebut, maka dikandung maksud bahwa konsumen bisa menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha dalam hal:

1. Adanya kerusakan barang yang diterima dari pelaku usaha;
2. Adanya pencemaran dan /atau kerugian akibat mengkonsumsi barang dan /atau memanfaatkan jasa;

Menimbang, bahwa oleh karena telah diakui atau setidaknya tidak disangkal maka menurut hukum harus dianggap terbukti hal-hal yaitu:

1. Telah terjadi perpindahan dana dari rekening:0129-01-011156-56-5, An. Sdr Andri Fratama (Termohon Keberatan) dibuktikan dengan bukti **P-2**, dengan rincian yaitu:

o Pada tanggal 15 November 2023 sekitar Pk 22:14 WIB telah kehilangan uang dalam rekening 0129-01-001588-56-0, An.Sdr Andri Fratama sebesar Rp.8.150.000.- (delapan juta seratus lima puluh ribu rupiah) tertuju ke dompet virtual DANA dengan nomor 083869720645, dengan metode transaksi BRIVA;

o Pada tanggal 11 Januari 2024 Pk 15:41 kembali uang hilang dalam rekening:0129-01-011156-56-5, An. Sdr Andri Fratama Pk 15:41 sebesar Rp.8.650.000.- (delapan juta enam ratus lima puluh ribu rupiah), tertuju ke dompet Virtual DANA



dengan Nomor 083869720645, dengan metode transaksi menggunakan BRIVA;

o Pada tanggal 10 April 2024 Pk 08:59 kembali uang hilang dalam rekening:0129-01-000528-56-7, An. Sdr Andri Fratama Pk 15:41 sebesar Rp.8.002.500.- (delapan juta dua ribu lima ratus rupiah), tertuju ke Rekening BCA dengan nomor rekening 6752000294 atas nama Ferdian Surya Atmaja, dengan metode transaksi menggunakan Transfer BI-FAST;

o Pada tanggal 17 April 2024 Pk 12:59 kembali uang hilang dalam rekening:0129-01-000528-56-7, An. Sdr Andri Fratama Pk 15:41 sebesar Rp.3.152.500.- (tiga juta seratus lima puluh dua ribu lima ratus rupiah), tertuju ke Rekening SEABANK dengan nomor rekening 901982700085 atas nama Muhammad Andiko Mulyawan, dengan metode transaksi menggunakan Transfer BI-FAST;

2. Transaksi tersebut tidak diakui dan disanggah oleh Termohon Keberatan serta telah terjadi Upaya untuk menyanggah dan melaporkan Transaksi diatas oleh Termohon Keberatan kepada pihak BRI dengan rincian laporan:

- Print Out BRICare Atas nama Andri Fratama (0129011001588560) yang diserahkan oleh karyawan Bank BRI Cabang Lubuklinggau, tertanggal 23 November 2024 , sesuai dengan bukti fotocopy, selanjutnya diberi tanda T.01;
  - Print Out BRICare Atas nama Andri Fratama (0129011001588560) yang diserahkan oleh karyawan Bank BRI Cabang Lubuklinggau, tertanggal 18 Januari 2024 , sesuai dengan bukti fotocopy, selanjutnya diberi tanda T.02;
  - Print Out BRICare Atas nama Andri Fratama (0129011001588560) yang diserahkan oleh karyawan Bank BRI Cabang Lubuklinggau, tertanggal 18 April 2024 , sesuai dengan bukti fotocopy, selanjutnya diberi tanda T.03;
  - Print Out BRICare Atas nama Andri Fratama (0129011001588560) yang diserahkan oleh karyawan Bank BRI Cabang Lubuklinggau, tertanggal 18 April 2024 , sesuai dengan bukti fotocopy, selanjutnya diberi tanda T.04;

3. Bahwa telah terjadi gugat-menggugat antara Pemohon Keberatan (dahulu tergugat) dan Termohon Keberatan (dahulu penggugat) pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Lubuklinggau dengan Bukti Putusan Arbitrase Nomor: 36/BPSK-LLG/Arbitrase/VIII/2024



Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau, sesuai dengan bukti fotocopy, selanjutnya diberi tanda P-1 dan T-10;

Menimbang, bahwa dalam dalil Permohonan Keberatan dari Pemohon Keberatan, pada poin 2 Pemohon Keberatan menyampaikan kronologis kejadian timbulnya permasalahan yang disampaikan Termohon Keberatan dalam proses arbitrase di BPiSK Kota Lubuklinggau, sesuai Putusan BPSK Kota Lubuklinggau Nomor: 36/BPSK-LLG/Arbitrase/VIII/2024 tanggal 06 September 2024 halaman 4 tentang Kedudukan Hukum Perkara sebagai berikut :

- o Pada tanggal 15 November 2023 sekitar Pk 22:14 WIB telah kehilangan uang dalam rekening 0129-01-001588-56-0, An.Sdr Andri Fratama sebesar Rp.8.150.000.- (delapan juta serratus lima puluh ribu rupiah) tertuju ke dompet virtual DANA dengan nomor 083869720645, dengan metode transaksi BRIVA;
- o Pada tanggal 11 Januari 2024 Pk 15:41 kembali uang hilang dalam rekening:0129-01-011156-56-5, An. Sdr Andri Fratama Pk 15:41 sebesar Rp.8.650.000.- (delapan juta enam ratus lima puluh ribu rupiah), tertuju ke dompet Virtual DANA dengan Nomor 083869720645, dengan metode transaksi menggunakan BRIVA;
- o Pada tanggal 10 April 2024 Pk 08:59 kembali uang hilang dalam rekening:0129-01-000528-56-7, An. Sdr Andri Fratama Pk 15:41 sebesar Rp.8.002.500.- (delapan juta dua ribu lima ratus rupiah), tertuju ke Rekening BCA dengan nomor rekening 6752000294 atas nama Ferdian Surya Atmaja, dengan metode transaksi menggunakan Transfer BI-FAST;
- o Pada tanggal 17 April 2024 Pk 12:59 kembali uang hilang dalam rekening:0129-01-000528-56-7, An. Sdr Andri Fratama Pk 15:41 sebesar Rp.3.152.500.- (tiga juta serratus lima puluh dua ribu lima ratus rupiah), tertuju ke Rekening SEABANK dengan nomor rekening 901982700085 atas nama Muhammad Andiko Mulyawan, dengan metode transaksi menggunakan Transfer BI-FAST;

Menimbang, bahwa pada poin 3 dalil Permohonan Keberatan Pemohon Keberatan menyatakan kejadian awal mula hilangnya dana dalam rekening simpanan Termohon Keberatan pada tanggal yang dimaksud bermula pada saat Termohon Keberatan melakukan Login Finger Print (aktivasi masuk menu melalui proses Sidik Jari) berdasarkan data type transaksi yang Pemohon Keberatan telusuri pada Divisi Terkait di BRI Kantor Pusat Jakarta dan telah Pemohon Keberatan uraikan dalam Panggilan Klarifikasi Kepolisian dalam Pemeriksaan oleh Unit Pidana Khusus Polres Lubuk Linggau di Palembang;

Menimbang, untuk memperkuat Dalil Permohonan Keberatan Pemohon Keberatan pada poin 2 dan poin 3 tersebut, Pemohon Keberatan menghadirkan bukti surat P.2-II (*Log Activity Device* tanggal 11 Januari 2024), bukti P.2-III (*Log*



*Activity Device* tanggal 10 April 2024), dan P.2-IV *Log Activity Device* tanggal 17 April 2024), yang mana dijelaskan pula pada poin 4 Dalil Permohonan Keberatan Pemohon Keberatan yang menyatakan bahwa saat itu Termohon Keberatan dalam melakukan proses masuk ke menu BRIMO pada HP pribadi menggunakan Login Finger Print (Sidik Jari) dengan Device Perangkat HP Samsung Galaxy Z Fold 5. Kemudian Pemohon Keberatan menyatakan telah memberitahukan kepada Termohon Keberatan atas hasil penelusuran yang telah Termohon Keberatan buat pada sarana Trouble Ticket tersebut kemudian juga Pemohon Keberatan telah memenuhi panggilan klarifikasi oleh Pihak Kepolisian daerah Resor Lubuk Linggau atas Laporan kepolisian yang telah Termohon Keberatan buat yang harusnya Termohon Keberatan juga aktif menanyakan perihal laporan kepolisian yang telah Termohon Keberatan Laporkan terkait perkembangan Laporan tersebut dan seperti apa hasil klarifikasi dari Pemohon Keberatan;

Menimbang bahwa Termohon Keberatan menanggapi Dalil Pemohon Keberatan tersebut diatas melalui jawaban Termohon Keberatan pada poin 4, Dimana Termohon Keberatan menyatakan fakta-fakta hukum yang terungkap dalam persidangan BPSK, dalam hal ini Kuasa Hukum dari Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat) menyatakan bahwa keputusan BPSK kota Lubuklinggau tersebut sudah tepat dan benar, mengingat pada saat persidangan di BPSK Kota Lubuklinggau, dari awal persidangan hingga akhir persidangan Pihak Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat) Tidak Pernah memberikan keterangan yang jelas dihadapan persidangan, sedangkan dasar permohonan yang diajukan oleh Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat) ke BPSK Kota Lubuklinggau adalah berdasarkan fakta-fakta yang sesungguhnya terjadi dalam permasalahan a quo. Bahwasanya BPSK Kota Lubuklinggau sudah memberikan kesempatan kepada Konsumen dan Pelaku Usaha untuk melampirkan alat bukti dan menjelaskan permasalahan sebenarnya dihadapan sidang BPSK Kota Lubuklinggau akan tetapi (Pihak Pelaku Usaha / Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat)) tidak melampirkan bukti apapun yang diminta oleh Majelis Hakim BPSK Kota Lubuklinggau;

Menimbang bahwa terhadap dalil Pemohon Keberatan menyatakan "telah memberitahukan kepada Termohon Keberatan atas hasil penelusuran yang telah Termohon Keberatan buat pada sarana Trouble Ticket tersebut", telah disangkal oleh Termohon Keberatan melalui Jawaban pada poin 5 yang menyatakan dalil Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat) tidaklah Tepat, karena pelayanan tersebut juga tidak menyelesaikan permasalahan berupa kerugian Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat), sehingga Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat) karena rasa ingin mengetahui mengapa uang Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat) bisa hilang/ terjadi Transaksi ke pihak lain yang



# Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

tidak dilakukan oleh Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat) dengan melaporkan peristiwa tersebut ke Polres Lubuklinggau, karena beberapa kali Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat) meminta penjelasan secara langsung kepada Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat) akan tetapi Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat) tidak pernah mendapatkan keterangan/ jawaban yang pasti dan logis dari pihak Pemohon Keberatan (dahulu Tergugat), dan pihak Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat) juga tidak terlihat mempunyai iktikad baik dalam persidangan BPSK karena tidak pernah menghadirkan bukti-bukti, serta Ahli IT dihadapan persidangan yang diminta oleh Majelis Hakim BPSK Kota Lubuklinggau;

Menimbang, bahwa terhadap dalil Pemohon Keberatan yang menyatakan Pemohon Keberatan telah melaporkan dan melakukan Klarifikasi kepada Kepolisian dalam Pemeriksaan oleh Unit Pidana Khusus Polres Lubuk Linggau di Palembang terhadap transaksi yang disanggah oleh Termohon Keberatan, Majelis Hakim berpendapat hal tersebut tidak dapat dibuktikan oleh Pemohon Keberatan, karena tidak pula melampirkan bukti Laporan Polisi menjadi Bukti Surat yang dapat memperkuat dalil Pemohon Keberatan serta tidak pula ternyata dari keterangan saksi yang dihadirkan oleh Pemohon Keberatan;

Menimbang, bahwa pernyataan Pemohon Keberatan dalam dalil ke 3 Permohonan Keberatan yang menyatakan "*harusnya Termohon Keberatan juga aktif menanyakan perihal laporan kepolisian yang telah Termohon Keberatan Laporkan terkait perkembangan Laporan tersebut dan seperti apa hasil klarifikasi dari Permohon Keberatan*" melanggar Hak Konsumen (Hak Termohon Keberatan) sebagaimana yang ditentukan dalam Pasal 4 butir e UU Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa Konsumen berhak atas advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

Menimbang, bahwa dalam Permohonannya, Pemohon Keberatan pada poin 7 menyatakan bahwa putusan BPSK Kota Lubuklinggau a quo yang menyatakan Pemohon Keberatan telah melanggar ketentuan Pasal 8 ayat (1) huruf a UU Perlindungan Konsumen juga tidak dapat dipertanggungjawabkan mengingat tidak ada satupun pertimbangan hukum terkait dengan penerapan ketentuan dimaksud. Selain itu, sesuai ketentuan dimaksud menunjukkan fakta hukum bahwa Pemohon Keberatan telah menerapkan standar keamanan yang tinggi dengan memberikan user id dan password serta metode login melalui Finger Print (Sidik Jari) yang dibuat sendiri oleh nasabah (dhi. Termohon Keberatan), termasuk pengiriman kode OTP rahasia ke nomor nasabah yang terdaftar;

Menimbang, bahwa Majelis Hakim sependapat dengan Putusan BPSK yang menyatakan bahwa Pemohon Keberatan telah melanggar ketentuan Pasal

Halaman 49 dari 55 Putusan Perdata Keberatan BPSK Nomor 41/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Llg



8 ayat (1) huruf a UU Perlindungan Konsumen yang berbunyi “Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundangundangan”. Dalam kaitannya dengan perkara *a quo*, bahwa dalam penggunaan aplikasi Brimo yang menyimpan data pribadi, seperti yang tercantum pada Undang – Undang No. 27 tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP), BRI sebagai Pengendali Data Pribadi sebagaimana yang dinyatakan dalam Pasal 35 UU PDP telah gagal memenuhi kewajibannya melindungi dan memastikan keamanan Data Pribadi yang diprosesnya, lebih lanjut pada ayat (1) Pasal 39 UU PDP Pengendali Data Pribadi wajib mencegah Data Pribadi diakses secara tidak sah, yang kemudian pada butir ke 2 Pasal 39 UU PDP Pencegahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan sistem keamanan terhadap Data Pribadi yang diproses dan/atau memproses Data Pribadi menggunakan sistem elektronik secara andal, aman, dan bertanggung jawab;

Menimbang, bahwa Pemohon Keberatan telah menghadirkan saksi atas nama Nurul Fadilah yang bekerja sebagai staff Fraud dan Investigasi di Bank Rakyat Indonesia, dan para pihak tidak berkeberatan terhadap Saksi tersebut;

Menimbang, berdasarkan keterangan Saksi Nurul Fadilah yang menyatakan bahwa untuk login aplikasi Brimo dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu memasukan user name dan password kemudian pada nomor Handphone akan dikirim OTP (one time password) untuk bertransaksi dan metode kedua adalah menggunakan *biometrik* yaitu nasabah mendaftarkan sidik jarinya pada handphone untuk login kemudian dapat melakukan transaksi dan selanjutnya untuk menyelesaikan transfer dibutuhkan pin yang hanya diketahui oleh nasabah itu sendiri, dan dalam kasus Termohon Keberatan, tercatat pada Sistem BRI bahwa nasabah (Termohon Keberatan) melakukan transaksi secara normal menggunakan aplikasi Brimo pada handphone termohon;

Menimbang, bahwa hal tersebut dibantah oleh Termohon Keberatan yang menyanggah transaksi yaitu:

- Pada tanggal 15 November 2023 sekitar pukul 22:14 WIB pada rekening nomor: 0129-01-001588-56-0, atas nama Andri Fratama sebesar Rp.8.150.000.- (delapan juta seratus lima puluh ribu rupiah) ditransfer ke dompet virtual DANA dengan nomor 083869720645, dengan metode transaksi BRIVA;
- Pada tanggal 11 Januari 2024 pukul 15:41 WIB pada rekening nomor: 0129-01-011156-56-5, atas nama Andri Fratama sebesar Rp.8.650.000.- (delapan juta enam ratus lima puluh ribu rupiah), ditransfer ke dompet Virtual DANA dengan Nomor 083869720645, dengan metode transaksi menggunakan BRIVA;



# Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

- Pada tanggal 10 April 2024 Pukul 08:59 WIB pada rekening nomor: 0129-01-000528-56-7, atas nama Andri Fratama sebesar Rp.8.002.500.- (delapan juta dua ribu lima ratus rupiah), ditransfer ke Rekening BCA dengan nomor rekening 6752000294 atas nama Ferdian Surya Atmaja, dengan metode transaksi menggunakan Transfer BI-FAST;
- Pada tanggal 17 April 2024 Pukul 12:59 WIB pada rekening nomor: 0129-01-000528-56-7, atas nama Sdr Andri Fratama sebesar Rp.3.152.500.- (tiga juta seratus lima puluh dua ribu lima ratus rupiah), ditransfer ke Rekening SEABANK dengan nomor rekening 901982700085 atas nama Muhammad Andiko Mulyawan, dengan metode transaksi menggunakan Transfer BI-FAST;

dan Termohon Keberatan merasa tidak pernah melakukan Transaksi tersebut diatas;

Menimbang, bahwa Pemohon Keberatan telah menghadirkan saksi atas nama Erick yang bekerja sebagai konsultan pajak bagi Termohon Keberatan;

Menimbang, bahwa Terhadap Saksi Erick, Pemohon Keberatan telah menyatakan keberatan kehadiran Saksi Erick sebagai Saksi dalam persidangan ini, dikarenakan Saksi Erick hanya menemani Termohon Keberatan dalam proses pengurusan transaksi yang disanggah, dan tidak mengalami sendiri permasalahan yang terjadi, yang telah dituangkan oleh Pemohon Keberatan pada Kesimpulan Pemohon Keberatan;

Menimbang, bahwa walaupun demikian, Majelis Hakim berpendapat bahwa perbuatan Saksi Erick yang menemani Termohon Keberatan telah dapat dinyatakan sebagai Saksi yang mengalami, melihat, dan mendengarkan terhadap peristiwa yang terjadi kepada Termohon Keberatan, dan oleh karena itu, Keterangan Saksi Erick dapat dipertimbangkan, dan keberatan yang dituangkan dalam kesimpulan Pemohon Keberatan terhadap Saksi Erick harus dikesampingkan;

Menimbang, Bahwa Saksi Erick, menyatakan pihak bank BRI pernah mendatangi rumah Termohon Keberatan untuk membicarakan mengenai laporan termohon tersebut, Dimana dalam pembicaraan tersebut pihak BRI ada menunjukkan mengenai data transaksi yang dilaporkan tersebut dengan memperlihatkan Lokasi IP (*internet protocol*) pelaku transaksi tersebut namun saat itu hasil dari laporan tersebut tidak ada tindak lanjut, dan terdapat keterangan data yang ditunjukan oleh pihak BRI bahwa transaksi tersebut dilakukan dikota Lubuklinggau tepat disebelah hotel Arya Guna;

Menimbang, bahwa keterangan Saksi Erick tersebut juga diperkuat dengan Bukti Screenshot (tangkapan layar) percakapan Termohon Keberatan dengan karyawan Bank BRI atas nama Roy, tertanggal 04 Maret 2024, sesuai



dengan bukti fotocopy, selanjutnya diberi tanda **T-5**, yang mana bukti dan keterangan tersebut tidak dibantah oleh Pemohon Keberatan;

Menimbang, bahwa dalam dalil Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat) di Poin 9 mengatakan bahwa permasalahan a quo berasal dari kejahatan cyber. Dalam hal ini pihak Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat) pada tanggal 4 maret 2024 melalui salah satu pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang bernama Sdr. Roy memberitahukan langsung kepada Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat) melalui pesan WhatasApp (bukti **T-5**) yang menyatakan bahwa adanya hacker yang membobol akun rekening Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat), dengan mengirimkan foto yang diduga menjadi lokasi dari Hacker yang menyebabkan hilangnya uang dalam akun rekening Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat). Bahwa Sdr Roy diakui oleh Pemohon Keberatan sebagai pegawai dari Bank BRI, dan Bukti **T-5** juga tidak dibantah oleh Pemohon Keberatan;

Menimbang, bahwa dalam hal ini, pihak Pemohon Keberatan (Dahulu Tergugat) wajib bertanggung jawab atas keamanan sistem layanan transaksi keuangan, karena sesuai dengan Undang-Undang Perbankan dan Pasal 29 Peraturan OJK yang menjelaskan bahwa pelaku usaha jasa keuangan wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul akibat kesalahan dan / atau kelalaian, pengurus, pegawai pelaku usaha jasa keuangan, dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan pelaku usaha jasa keuangan, serta wajib menjaga kerahasiaan data nasabah dan keamanan nasabah sebagai pengguna jasa, menjadi tanggung jawab pihak perbankan (Pemohon Keberatan/Dahulu Tergugat);

Menimbang, bahwa Pemohon Keberatan menyatakan telah melakukan pemberian informasi yang jelas kepada Termohon Keberatan mengenai apa yang sebenarnya terjadi pada akun rekening Termohon keberatan dibuktikan dari bukti **P-2**, dan menyatakan telah melakukan pelaporan kepada pihak kepolisian, namun selama persidangan berlangsung Majelis Hakim tidak mendapatkan fakta maupun bukti-bukti lainnya yang menyangkal bahwa transfer yang disanggah oleh Termohon Keberatan adalah kesalahan dari Pihak Pemohon Keberatan, terlebih lagi terdapat fakta bahwa Sdr. Roy selaku pegawai dari bank BRI memberitahukan langsung kepada Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat) melalui pesan WhatasApp (bukti **T-5**) yang menyatakan bahwa adanya *hacker* yang membobol akun rekening Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat), dengan mengirimkan foto yang diduga menjadi lokasi dari Hacker yang menyebabkan hilangnya uang dalam akun rekening Termohon Keberatan (Dahulu Penggugat). Hal ini berarti Pemohon Keberatan mengakui bahwa tidak ada unsur kesalahan Termohon Keberatan, dan ini adalah perbuatan *hacker*, dimana adalah kewajiban bagi Pemohon Keberatan untuk



bertanggung jawab atas keamanan sistem layanan transaksi keuangan, karena sesuai dengan Undang-Undang Perbankan dan Pasal 29 Peraturan OJK yang menjelaskan bahwa pelaku usaha jasa keuangan wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul akibat kesalahan dan / atau kelalaian, pengurus, pegawai pelaku usaha jasa keuangan, dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan pelaku usaha jasa keuangan, serta wajib menjaga kerahasiaan data nasabah dan keamanan nasabah sebagai pengguna jasa, menjadi tanggung jawab pihak perbankan (Pemohon Keberatan/Dahulu Tergugat);

Menimbang, bahwa berdasarkan uraian pertimbangan tersebut, dimana berdasarkan fakta di persidangan terungkap bahwa Pemohon Keberatan telah melalaikan kewajibannya selaku pelaku usaha sebagaimana yang ditentukan oleh peraturan perundang-undangan, maka sudah seharusnya permohonan Pemohon keberatan dinyatakan ditolak;

Menimbang, bahwa Majelis Hakim mempelajari Keberatan Pemohon terhadap Putusan BPSK Kota Lubuklinggau Nomor : 36/BPSK-LLG/Arbitrase/VIII/2024 tanggal 6 September 2024, Majelis Hakim berpendapat bahwa putusan tersebut telah tepat dan benar sehingga putusan tersebut perlu untuk dipertahankan dan Majelis Hakim perlu mengambil alih pertimbangan hukum dari putusan tersebut, dimana BPSK Kota Lubuklinggau berhak untuk melindungi Konsumen yang merasa dirugikan;

Menimbang, bahwa oleh karena BPSK berwenang mengadili perkara aquo dan putusan BPSK dalam perkara aquo telah tepat dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku sebagaimana diuraikan diatas maka dalil permohonan Pemohon haruslah ditolak karena tidak berdasar;

Menimbang, bahwa oleh karena permohonan Pemohon keberatan ditolak, maka Pemohon Keberatan berada dipihak yang kalah dan berdasarkan ketentuan Pasal 192 Rbg terhadap Pemohon keberatan dihukum untuk membayar biaya perkara yang timbul dalam permohonan ini yang besarnya akan ditentukan di dalam amar putusan di bawah ini;

Memperhatikan, Undang-Undang nomor 8 tahun 1999, Peraturan Menteri Perindustrian dan Perdagangan nomor 350/MPP/Kep/12/2001, Undang-Undang nomor 48 tahun 2009, Peraturan Mahkamah Agung nomor 1 Tahun 2006, serta peraturan perundang-undangan lain yang bersangkutan;

#### **MENGADILI**

1. Menolak Permohonan Keberatan dari Pemohon Keberatan tersebut;
2. menguatkan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Lubuklinggau Nomor : 36/BPSK-LLG/Arbitrase/VIII/2024, tanggal 06 September

*Halaman 53 dari 55 Putusan Perdata Keberatan BPSK Nomor 41/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Llg*



# Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

2024;

## MENGADILI SENDIRI

- Menghukum Pemohon Keberatan untuk membayar biaya perkara yang sampai hari ini ditetapkan sejumlah Rp226.800,00 (dua ratus dua puluh enam ribu delapan ratus rupiah);

Demikian diputuskan dalam sidang permusyawaratan Majelis Hakim Pengadilan Negeri Lubuk Linggau, pada hari Rabu, tanggal 13 Oktober 2024 oleh Majelis Hakim, yang ditunjuk berdasarkan Surat Penetapan Ketua Pengadilan Negeri Lubuk Linggau Nomor 41/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Llg tanggal 3 Oktober 2024, putusan tersebut pada hari Kamis, tanggal 14 Oktober 2024 diucapkan dalam persidangan terbuka untuk umum oleh kami Guntur Kurniawan, S.H. sebagai Hakim Ketua, Denndy Firdiansyah, S.H. dan Tri Lestari, S.H., M.H. masing-masing sebagai Hakim Anggota, diucapkan dalam persidangan terbuka untuk umum oleh Hakim Ketua dengan didampingi oleh para Hakim Anggota tersebut, Mirsya Wijaya Kusuma, S.H. Panitera Pengganti serta dihadiri Pemohon Keberatan/kuasanya dan Termohon Keberatan/kuasanya, serta telah dikirim secara elektronik melalui sistem informasi pengadilan pada hari itu juga;

Hakim Anggota,

Hakim Ketua,

Denndy Firdiansyah, S.H.

Guntur Kurniawan, S.H.

Tri Lestari, S.H., M.H.

Panitera Pengganti,

Mirsya Wijaya Kusuma, S.H.

### Perincian biaya :

1. Materai .....	:	Rp10.000,00;
2. Redaksi .....	:	Rp10.000,00;
3.....P	:	Rp109.800,00;
roses .....	:	
4.....P	:	Rp80.000,00;

Halaman 54 dari 55 Putusan Perdata Keberatan BPSK Nomor 41/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Llg

#### Disclaimer

Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia berusaha untuk selalu mencantumkan informasi paling kini dan akurat sebagai bentuk komitmen Mahkamah Agung untuk pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan fungsi peradilan. Namun dalam hal-hal tertentu masih dimungkinkan terjadi permasalahan teknis terkait dengan akurasi dan keterkinian informasi yang kami sajikan, hal mana akan terus kami perbaiki dari waktu ke waktu. Dalam hal Anda menemukan inakurasi informasi yang termuat pada situs ini atau informasi yang seharusnya ada, namun belum tersedia, maka harap segera hubungi Kepaniteraan Mahkamah Agung RI melalui : Email : kepaniteraan@mahkamahagung.go.id Telp : 021-384 3348 (ext.318)



# Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

NBP .....	:	
5.....P	:	Rp17.000,00;
anggilan .....	:	
6.....P	:	Rp0,00;
emeriksaan setempat .....	:	
7. Sita .....	:	Rp0,00;
Jumlah	:	<u>Rp226.800,00;</u>
( dua ratus dua puluh enam ribu delapan ratus rupiah )		

**Disclaimer**

Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia berusaha untuk selalu mencantumkan informasi paling kini dan akurat sebagai bentuk komitmen Mahkamah Agung untuk pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan fungsi peradilan. Namun dalam hal-hal tertentu masih dimungkinkan terjadi permasalahan teknis terkait dengan akurasi dan keterkinian informasi yang kami sajikan, hal mana akan terus kami perbaiki dari waktu ke waktu. Dalam hal Anda menemukan inakurasi informasi yang termuat pada situs ini atau informasi yang seharusnya ada, namun belum tersedia, maka harap segera hubungi Kepaniteraan Mahkamah Agung RI melalui :  
Email : kepaniteraan@mahkamahagung.go.id Telp : 021-384 3348 (ext.318)