



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

PUTUSAN

No. 632 / Pdt.G / 2010 / PN.Jkt.Sel.

DEMI KEADILAN BERDASARKAN KETUHANAN YANG MAHA ESA

Pengadilan Negeri Jakarta Selatan yang mengadili perkara Perdata dalam peradilan tingkat pertama, telah menjatuhkan putusan sebagaimana tersebut dibawah ini dalam perkara antara :

NASRUDDIN. ,

Beralamat di Jalan H. Naman No.33 Rt.013/003 Pondok Kelapa Duren Sawit, Jakarta Timur, yang dalam hal ini diwakili oleh Kuasanya David M. L. Tobing, SH., M.Kn., Evalina, SH. dan Harry F. Simanjuntak, SH. Para Advokat dari Kantor Hukum "ADAMS & CO" Counsellors-at-Law beralamat di Wisma Bumiputera Lantai 15 Jl. Jend. Sudirman Kav.75, Jakarta Selatan 12910, berdasarkan Surat Kuasa Khusus tertanggal 29 Juli 2010, selanjutnya disebut sebagai : **PENGUGAT** ;

m e l a w a n

PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK.,

Beralamat di Jl. Jenderal Gatot Subroto Kav. 36-38 Jakarta Selatan 12190. Selanjutnya disebut sebagai : **TERGUGAT** ;

PENGADILAN NEGERI tersebut ;

Telah membaca dan memperhatikan gugatan Pengugat, jawab menjawab para pihak dan surat-surat dalam berkas perkara ;

Telah memperhatikan bukti-bukti di persidangan ;

Telah mendengar kedua belah pihak ;

TENTANG DUDUK PERKARA

Menimbang, bahwa Pengugat dengan surat gugatannya tertanggal 28 Oktober 2010, yang telah didaftarkan di Kepaniteraan Pengadilan Negeri

Hal.1 dari 34 hal.Putusan No.632/Pdt.G/2010/PN.Jkt.Sel.

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

Jakarta Selatan pada tanggal 28 Oktober 2010 dengan register perkara Perdata gugatan No. 632/Pdt.G/2010/PN.Jkt.Sel. telah mengemukakan hal-hal sebagai berikut :

KEWENANGAN MENGADILI PENGADILAN NEGERI JAKARTA SELATAN

1. Bahwa gugatan ini diajukan ke Pengadilan Negeri Jakarta Selatan karena TERGUGAT berkedudukan di Jakarta Selatan, sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 118 ayat (1) HIR :

Pasal 118 ayat (1) HIR:

"Tuntutan sipil, yang mula-mula harus diadili oleh pengadilan negeri, dimasukkan dengan surat permintaan yang ditandatangani oleh orang yang menggugat, atau oleh wakilnya menurut Pasal 123, kepada ketua pengadilan negeri, yang dalam pegangannya terletak tempat diam orang yang digugat, atau, jika tidak ketahuan tempat diamnya, tempat ia sebetulnya tinggal".

KEDUDUKAN HUKUM (LEGAL STANDING) PENGGUGAT

2. Berdasarkan buku tabungan dengan nomor rekening tabungan 1260004936224 yang dikeluarkan oleh TERGUGAT, PENGGUGAT merupakan nasabah yang menempatkan dananya pada TERGUGAT dalam bentuk rekening tabungan atas nama PENGGUGAT.

KEDUDUKAN HUKUM (LEGAL STANDING) TERGUGAT

3. Bahwa TERGUGAT merupakan bank yang dalam hal ini bertindak sebagai penyelenggara jasa perbankan salah satunya adalah sebagai penerbit Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu ("APMK") yang bertanggung jawab atas pengelolaan sistem dan/atau jaringan APMK

LATAR BELAKANG PERMASALAHAN

4. Bahwa pada tanggal 6 Juli 2010 pukul 06.50 WIB, PENGGUGAT mengunjungi gerai ATM Bank Mandiri yang terletak di SMA Gonzaga, Jl. Pejaten Barat No. 10A, Pasar Minggu, Jakarta Selatan untuk mengambil uang tunai dengan menggunakan kartu ATM Bank Mandiri. Kemudian PENGGUGAT menekan tombol sesuai dengan instruksi pada mesin ATM



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

Bank Mandiri. Karena salah mengetik besarnya uang yang akan diambil, maka PENGUGAT membatalkan transaksi dengan menekan tombol "CANCEL", namun yang terjadi kemudian adalah kartu ATM PENGUGAT tidak bisa keluar.

5. Bahwa sepengetahuan PENGUGAT, fungsi dari tombol "CANCEL" pada mesin ATM adalah untuk membatalkan transaksi dimana selanjutnya mesin ATM secara otomatis akan mengeluarkan Kartu ATM setelah tombol "CANCEL" ditekan. Namun pada kenyataannya setelah PENGUGAT menekan tombol "CANCEL", kartu ATM tidak keluar secara otomatis melainkan yang terjadi adalah kartu ATM milik PENGUGAT tertelan kedalam mesin ATM sehingga transaksi tidak bisa dilakukan.
6. Bahwa pada saat itu juga PENGUGAT menghubungi nomor telepon ("Call Center") Bank Mandiri yang tertera pada mesin ATM tepatnya yang terdapat di atas lubang tempat memasukkan kartu ATM. Adapun nomor telepon Call Center yang tertera tersebut adalah 52889777. Kemudian PENGUGAT tersambung dengan petugas yang mengaku bernama Bpk. Iskandar yang berkantor di Bank Mandiri Pusat, Jl. Jenderal Gatot Subroto Kav. 36-38 Jakarta Selatan 12190.
7. Bahwa setelah PENGUGAT memberitahukan permasalahan yang dialami, si penerima telepon yang menyatakan dirinya sebagai petugas Call Center Bank Mandiri merespon dengan meminta beberapa keterangan dari PENGUGAT seperti nomor kartu ATM, nomor rekening, nama ibu kandung seperti halnya pertanyaan dari petugas Call Center bank pada umumnya. Sehingga tanpa adanya kecurigaan, pertanyaan tentang nomor rekening dan nama ibu kandung dijawab oleh PENGUGAT. Setelah tanya jawab tersebut, si penerima telepon menyatakan bahwa rekening PENGUGAT telah diblokir.
8. Bahwa setelah menghubungi Call Center tersebut, PENGUGAT langsung menuju kantor tempat PENGUGAT bekerja di Jl. Ampera Raya. Setelah tiba di kantor kira-kira pukul 07.00 WIB, PENGUGAT menceritakan kejadian yang dialami PENGUGAT kepada teman PENGUGAT yang bernama Addin. Setelah mendengarkan cerita

Hal.3 dari 34 hal.Putusan No.632/Pdt.G/2010/PN.Jkt.Sel.

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

PENGGUGAT, Addin menyarankan PENGGUGAT untuk menghubungi kembali CALL MANDIRI dengan nomor telepon 14000 dan meminta agar ATM PENGGUGAT diblokir. Setelah mengkonfirmasi pemblokiran tersebut, PENGGUGAT segera menuju ke Bank Mandiri cabang Kemang Selatan tempat PENGGUGAT membuka rekening untuk melaporkan kejadian yang menimpa PENGGUGAT. Pada pukul 08.30 WIB PENGGUGAT bertemu dengan Ibu Wildany F. Kinana yang menjabat sebagai Customer Service Relationship. Setelah dilakukan pengecekan terhadap saldo tabungan PENGGUGAT, ternyata telah terjadi penarikan uang sebesar Rp. 8.900.000,- (delapan juta sembilan ratus ribu Rupiah) dari rekening tabungan milik PENGGUGAT, yang sama sekali tidak pernah dilakukan oleh PENGGUGAT.

TERGUGAT TIDAK MELAKUKAN UPAYA APAPUN UNTUK MENGAMANKAN MESIN ATM

9. Bahwa kemudian Ibu Wildany F. Kinana juga menyatakan bahwa pada gerai ATM Bank Mandiri yang terletak di SMA Gonzaga, Jl. Pejaten Barat No. 10A, Pasar Minggu, sering terjadi hal yang sama dengan apa yang menimpa PENGGUGAT, yaitu penipuan melalui nomor *Call Center* palsu yang terdapat pada mesin ATM tersebut. Hal tersebut juga dibenarkan oleh Bpk. Suroso yang bertugas sebagai *security* (satpam) SMA Gonzaga.
10. Bahwa atas kejadian penipuan yang sering terjadi pada Gerai ATM SMA Gonzaga, pihak satpam SMA Gonzaga telah meminta agar pihak TERGUGAT dapat melakukan kontrol secara rutin dan menempatkan petugas keamanan dari pihak TERGUGAT di Gerai ATM tersebut. Dimana terhadap permintaan tersebut, pihak TERGUGAT tidak melakukan tindakan apapun yang seharusnya dilakukan guna menjaga keamanan pada Gerai ATM.
11. Bahwa pada Gerai ATM yang terletak di SMA Gonzaga, tidak terdapat penjagaan keamanan yang dilakukan oleh petugas keamanan dari Pihak TERGUGAT. TERGUGAT juga tidak melakukan perbaikan atau tindakan yang tegas lainnya terkait dengan kerusakan pada mesin ATM yang



menyebabkan kartu ATM tertelan ke dalam mesin yang telah terjadi beberapa kali dan pada akhirnya kejadian tersebut menimpa PENGUGAT.

A. TERGUGAT TELAH MELAKUKAN PERBUATAN MELAWAN HUKUM

I. TERGUGAT TELAH MELANGGAR HUKUM POSITIF

12. Bahwa sebagaimana berlaku dalam Yurisprudensi sejak putusan *Hoge Raad* 1919 *Arrest* 31 Januari 1919, mengenai perbuatan hukum yang telah diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata dan masih berlaku hingga saat ini, maka Perbuatan Melawan Hukum merupakan perbuatan tidak saja melanggar undang-undang negara, tetapi juga termasuk pada asas kesusilaan, kepatutan dan perbuatan yang melanggar undang-undang negara, tetapi juga termasuk pada asas kesusilaan, kepatutan dan perbuatan yang melanggar undang-undang yang berlaku, melanggar hak orang lain yang berlaku, melanggar hak orang lain yang dijamin oleh hukum atau bertentangan dengan kewajiban hukum si pembuat atau bertentangan dengan kesusilaan, dan perbuatan yang bertentangan dengan sikap yang baik dalam bermasyarakat untuk memperhatikan kepentingan orang lain.

13. Bahwa TERGUGAT dalam melaksanakan kewajibannya sebagai bank yang bertanggung jawab atas pengelolaan sistem APMK wajib memperhatikan ketentuan perundang-undangan, sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 29 ayat (1) point b Peraturan Bank Indonesia Nomor 11 /11/PBI/2009 ("PBI No. 11/11/2009") menyatakan:

"(1) Prinsipal, Penerbit, Acquirer, Penyelenggara Kliring dan/atau Penyelenggara Penyelesaian akhir APMK wajib:

- a.
- b. **memelihara dan meningkatkan keamanan teknologi APMK;**
- c.
- d.

Berdasarkan ketentuan tersebut, TERGUGAT wajib memelihara dan meningkatkan keamanan teknologi APMK. Dengan rusaknya mesin ATM yang menyebabkan kartu ATM PENGUGAT tertelan oleh mesin ATM milik

Hal.5 dari 34 hal. Putusan No.632/Pdt.G/2010/PN.Jkt.Sel.



TERGUGAT serta adanya nomor *Call Center* fiktif pada gerai mesin ATM tersebut, maka terbukti secara sah dan meyakinkan bahwa TERGUGAT tidak memelihara dan tidak meningkatkan keamanan teknologi APMK sebagaimana diatur dalam ketentuan PBI No. 11/11/PBI/2009 tersebut.

TERGUGAT TELAH MELANGGAR UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

14. Bahwa dengan adanya penipuan yang terjadi di ATM milik TERGUGAT yang menimpa PENGUGAT, membuktikan bahwa TERGUGAT tidak melaksanakan kewajiban hukumnya untuk menjaga keamanan dan kenyamanan di tempat ATM milik TERGUGAT. Hal ini jelas melanggar Pasal 4 huruf a UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan:

“Hak konsumen adalah:

a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”

II. TERGUGAT MELANGGAR HAK SUBJEKTIF PENGUGAT SEBAGAI NASABAH

15. Bahwa TERGUGAT telah melanggar hak subjektif PENGUGAT sebagai nasabah yang telah memberikan kepercayaannya kepada TERGUGAT untuk menyimpan dana dengan sebaik-baiknya dan dengan demikian PENGUGAT memiliki hak atas keamanan dana yang dipercayakan kepada TERGUGAT.

16. Bahwa keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi adalah hak yang melekat pada diri PENGUGAT sebagai seorang nasabah. Dengan rangkaian peristiwa yang terjadi sebagaimana yang telah dijelaskan diatas, hak subjektif PENGUGAT akan keamanan dan kenyamanan telah dilanggar oleh TERGUGAT sebagai bank yang dipercayakan oleh PENGUGAT untuk menyimpan dana.

III. TERGUGAT TIDAK MELAKSANAKAN KEWAJIBAN HUKUMNYA SEBAGAI BANK YANG BERTANGGUNG JAWAB UNTUK MENGELOLA SISTEM DAN/JARINGAN ATM



17. Bahwa pada Bagian I Huruf C angka 5 Surat Edaran Bank Indonesia No. 11/10/DASP perihal Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu menyatakan:

“Setiap bank harus mempunyai prosedur penanganan keadaan darurat (disaster recovery plan) dan kesinambungan kegiatan usaha (business continuity plan) yang efektif dalam mengatasi dan meminimalkan permasalahan yang timbul dari kejadian yang tidak diperkirakan, yang dapat mengganggu kelancaran operasional sistem APMK”.

Dari ketentuan tersebut, setiap bank yang menyelenggarakan kegiatan APMK berkewajiban untuk memenuhi prinsip perlindungan nasabah, prinsip kehati-hatian, serta meningkatkan keamanan sistem atau jaringan APMK.

Bahwa berdasarkan keterangan dari Ibu Wildany F. Kinana dan Bpk. Suroso yang menyatakan bahwa di gerai ATM milik TERGUGAT di SMA Gonzaga sering terjadi penipuan seperti yang dialami oleh PENGUGAT dan oleh karenanya pihak satpam SMA Gonzaga telah meminta agar TERGUGAT melakukan kontrol secara rutin dan menempatkan petugas keamanan di gerai ATM tersebut, namun terhadap pengaduan tersebut Pihak TERGUGAT tidak melakukan tindakan apapun. Oleh karenanya TERGUGAT telah melakukan Perbuatan Melawan Hukum karena terus-menerus membiarkan mesin ATM dalam keadaan yang tidak aman untuk digunakan. Dengan demikian TERGUGAT telah melakukan kelalaian dalam mengawasi gerai ATM yang digunakan oleh PENGUGAT sebagai nasabah.

B. TERGUGAT WAJIB BERTANGGUNG JAWAB ATAS KERUGIAN YANG MENIMPA PENGUGAT

18. Bahwa akibat perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh TERGUGAT, telah menimbulkan kerugian besar bagi PENGUGAT yaitu hilangnya sejumlah uang simpanan dan hal tersebut merupakan tanggung jawab dari TERGUGAT sebagaimana diatur dalam ketentuan:

Pasal 1365 KUHPerdara menyatakan:

“Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu mengganti kerugian tersebut.”

Pasal 1366 KUHPerdara menyatakan:

Hal.7 dari 34 hal. Putusan No.632/Pdt.G/2010/PN.Jkt.Sel.



“Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatinya.”

19. Bahwa oleh karena TERGUGAT telah terbukti melakukan perbuatan melawan hukum, maka berdasarkan Pasal 1365 dan 1366 KUHPerdara, TERGUGAT bertanggung jawab untuk kerugian yang dialami oleh PENGGUGAT.

C. PERBUATAN MELAWAN HUKUM YANG DILAKUKAN TERGUGAT TELAH MENIMBULKAN KERUGIAN BAGI PENGGUGAT

20. Bahwa akibat perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh TERGUGAT sebagaimana yang telah diuraikan diatas, PENGGUGAT telah menderita kerugian materil karena telah kehilangan sejumlah uang simpanan sebesar **Rp. 8.900.000,00 (delapan juta sembilan ratus ribu Rupiah)**

21. Bahwa Pengugat juga menderita kerugian immaterial berupa hilangnya kesempatan PENGGUGAT untuk menikmati dan memanfaatkan dana miliknya yang berada pada TERGUGAT. Selain itu, PENGGUGAT harus mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengurus dan melakukan pertemuan-pertemuan serta melakukan upaya hukum **yang jika dinilai dengan uang adalah sebesar Rp. 100.000.000,00 (seratus juta Rupiah);**

22. Bahwa berdasarkan hal tersebut diatas, maka TERGUGAT memiliki kewajiban untuk melakukan pembayaran ganti rugi immaterial kepada PENGGUGAT sebesar Rp. **100.000.000,00 (seratus juta Rupiah);**

23. Bahwa oleh karena gugatan perbuatan melawan hukum yang diajukan oleh PENGGUGAT didasarkan kepada bukti-bukti yang akurat, dengan berpedoman kepada ketentuan Pasal 180 ayat (1) HIR maka PENGGUGAT mohon kepada Pengadilan Negeri Jakarta Selatan menyatakan putusan dalam perkara ini dapat dijalankan terlebih dahulu walaupun ada *verzet*, banding, kasasi (*uitvoerbaar bij voorad*).

PERMOHONAN SITA JAMINAN (CONSERVATOIR BESLAAG)

24. Bahwa agar gugatan ini tidak menjadi sia-sia (*ellusioner*) dan adanya kekhawatiran TERGUGAT akan mengalihkan aset-aset miliknya kepada



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

pihak ketiga atau pihak lainnya, maka mohon agar Majelis Hakim untuk melakukan sita jaminan (*conservatoir beslaag*) atas aset-aset milik TERGUGAT yang jumlah dan letaknya akan PENGGUGAT uraikan dalam Surat Permohonan Sita Jaminan tersendiri.

Berdasarkan hal tersebut diatas, mohon Majelis Hakim Pengadilan Negeri Jakarta Selatan yang memutus perkara ini berkenan untuk memutus sebagai berikut :

1. Menerima dan mengabulkan gugatan PENGGUGAT untuk seluruhnya;
2. Menyatakan TERGUGAT telah melakukan perbuatan melawan hukum;
3. Menghukum TERGUGAT untuk membayar ganti kerugian materiil kepada PENGGUGAT sebesar Rp. 8.900.000,00 (delapan juta sembilan ratus ribu Rupiah) dengan cara mengembalikannya kepada PENGGUGAT secara tunai dalam waktu 1 (satu) hari sejak diputusnya gugatan ini;
4. Menghukum TERGUGAT untuk membayar ganti kerugian immaterial kepada PENGGUGAT sebesar Rp. 100.000.000,00 (seratus juta Rupiah);
5. Menyatakan sah dan berharga sita jaminan terhadap aset milik TERGUGAT;
6. Menyatakan putusan ini dapat dijalankan terlebih dahulu meskipun ada upaya *verzet*, banding ataupun kasasi;
7. Menghukum TERGUGAT untuk membayar seluruh biaya perkara.

Atau apabila Majelis Hakim pada Pengadilan Negeri Jakarta Selatan berpendapat lain, mohon putusan yang seadil-adilnya (*ex aequo et bono*).

Menimbang, bahwa pada hari sidang yang telah ditetapkan, para pihak telah hadir menghadap di persidangan ; Penggugat diwakili Kuasa Hukumnya sebagaimana tersebut diatas sedangkan untuk Tergugat hadir Kuasanya : Dedy T. Krisnawan, SH., Purwadi, SH., Asa Estheria Vipana, SH. dan Mohammad Harianto, SH., berdasarkan Surat Kuasa Khusus dengan Hak Substitusi tertanggal 01 Desember 2010 yang terdaftar di kepaniteraan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan tanggal 09 Desember 2010 dengan register No.2773/SK/HKM/XII/2010 ;

Hal.9 dari 34 hal.Putusan No.632/Pdt.G/2010/PN.Jkt.Sel.

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 Majelis Hakim telah mengusahakan perdamaian diantara para pihak yang berperkara melalui Mediasi sebagaimana termaktub di dalam Peraturan Mahkamah Agung No.1 Tahun 2008 yang dipimpin oleh **HJ. MIEN TRISNAWATY, SH., MH.**, namun proses mediasi tersebut tidak berhasil mempertemukan kehendak para pihak untuk mengakhiri sengketa diantara mereka secara damai, maka pemeriksaan perkara diteruskan dengan membacakan surat gugatan Penggugat tersebut yang isi serta maksudnya tetap dipertahankan oleh Penggugat di persidangan ;

Menimbang, bahwa atas gugatan Penggugat tersebut, Tergugat telah mengajukan Jawaban tertulis tertanggal 09 Februari 2011 yang pada pokoknya sebagai berikut :

I. DALAM KONPENSI

A. Dalam Eksepsi

1. Bahwa Tergugat menolak semua dalil - dalil gugatan yang diajukan oleh Penggugat, kecuali hal-hal yang secara tegas telah diakui oleh Tergugat.

2. Eksepsi Gugatan Penggugat *Prematuur*

a. Bahwa sesuai posita gugatan, Penggugat mendalilkan yang pada intinya sbb :

- 1) Tuntutan ganti rugi kepada Tergugat karena Penggugat telah kehilangan uang sebesar Rp.8.900.000 atau terjadi penarikan uang milik Penggugat dari rekening Penggugat yang dilakukan oleh pihak lain melalui mesin ATM milik Tergugat.
- 2) Penarikan uang milik Penggugat tersebut terjadi karena Penggugat telah menghubungi "Call Center" dengan No. 52889777 sebagai akibat Kartu ATM milik Penggugat tidak bisa keluar atau tertelan di mesin ATM yang berlokasi di SMA Gonzaga Jl Pejaten Barat No. 10 A.
- 3) Penggugat pada saat menghubungi "Call Center" telp No. 5288777 yang berbicara dengan petugas yang bernama Sdr Iskandar. Dalam pembicaraan tersebut Penggugat telah menyampaikan identitas diri Penggugat



termasuk Nomor PIN atas Kartu ATM milik
Penggugat kepada Sdr Iskandar.

- 4) Penggugat setelah menerima informasi dari rekan Penggugat, menyadari bahwa "Call Center No. 5288777" adalah nomor yang salah atau bukan nomor Call Center Tergugat dan akibatnya uang milik Penggugat telah berkurang sebesar Rp. 8.900.000.
- b. Bahwa berdasarkan pada uraian gugatan di atas, dapat disimpulkan Penggugat menderita kerugian hilangnya uang miliknya melalui mesin ATM **karena ada penipuan yang dilakukan oleh Sdr Iskandar** dengan cara memalsukan nomor Call Center Tergugat dan mengaku sebagai petugas Tergugat.
- c. Bahwa dengan berdasarkan adanya tindak pidana penipuan tersebut maka sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku, Penggugat sebagai warga negara yang baik dan tunduk pada hukum semestinya melaporkan kepada pihak berwajib mengenai adanya tindak pidana penipuan yang dilakukan oleh Sdr Iskandar yang mengakibatkan kerugian pada Penggugat.
- d. Bahwa berdasarkan Pasal 137 ayat 7 HIR menentukan apabila hasil pemeriksaan tentang keaslian surat yang diajukan menimbulkan persangkaan tentang adanya pemalsuan surat terhadap orang-orang yang masih hidup maka pengadilan negeri harus mengirimkan berkas pemeriksaannya kepada kekuasaan yang berwenang mengadakan penuntutan.
- e. Bahwa berdasarkan gugatan Penggugat sebagai akibat adanya tindak pidana pemalsuan maka berdasarkan ketentuan Pasal 137 ayat 7 HIR Pengadilan Perdata PN Jakarta Selatan belum berwenang untuk memeriksa dan mengadili perkara a quo sampai dapat dibuktikan adanya tindak pidana pemalsuan atau penipuan sebagaimana yang dilaporkan oleh Pengugat melalui suatu putusan pidana yang berkekuatan hukum tetap.

1. Gugatan Penggugat kurang pihak

Hal.11 dari 34 hal.Putusan No.632/Pdt.G/2010/PN.Jkt.Sel.



- a. Bahwa Penggugat sesuai positanya mengakui telah menelpon call center dengan nomor 52889777 dan berbicara dengan Sdr. Iskandar yang mengaku sebagai petugas Tergugat dan selanjutnya memberikan identitas diri atau data pribadi Penggugat termasuk No. **rekening tabungan dan Nomor PIN milik Penggugat, yang seharusnya wajib dirahasiakan oleh Penggugat terhadap pihak manapun.**
- b. Bahwa sebagai akibat diberitahukannya informasi diri data Penggugat, rekening tabungan dan Nomor PIN milik Penggugat telah disampaikan kepada Sdr Iskandar, akibatnya terjadi penarikan uang dari rekening Penggugat tanpa sepengetahuan Penggugat.
- c. Bahwa Penggugat setelah menghubungi Call Center resmi yang disediakan oleh Tergugat dan bertemu dengan petugas di cabang Tergugat akhirnya menyadari bahwa dirinya telah salah menghubungi Call Center dan berhubungan dengan orang yang mengaku sebagai petugas Call Center tersebut.
- d. Bahwa dengan demikian gugatan Penggugat kurang pihak karena **tidak mengikutsertakan Sdr Iskandar** sebagai pihak dalam perkara gugatan a quo, karenanya beralasan apabila gugatan Penggugat dinyatakan tidak dapat diterima.

B. Dalam Pokok Perkara

1. Bahwa hal-hal yang telah disebutkan Dalam Eksepsi mohon dianggap tercantum dan terulang kembali di sini.
2. Bahwa sebagaimana telah diakui oleh Penggugat, karenanya sesuai ketentuan hukum acara tidak perlu dibuktikan lebih lanjut yakni :
 - a. Bahwa Penggugat adalah nasabah penyimpan dana dalam rekening Tabungan Mandiri pada Tergugat Cabang Jakarta Kemang Selatan dengan Nomor Rekening 14000606642.
 - b. Bahwa rekening dimaksud dan segala fasilitasnya (termasuk fasilitas kartu ATM) Tergugat berikan atas dasar adanya permohonan dari Penggugat sesuai Aplikasi Pembukaan



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

Rekening Produk Dana yang ditandatangani Penggugat pada tanggal 25 Juni 2007.

- c. Bahwa antara Penggugat dan Tergugat telah menyepakati perjanjian mengenai ketentuan dan syarat khusus rekening Tabungan Mandiri sebagaimana ditandatangani Penggugat pada tanggal 25 Juni 2007.
3. Bahwa dengan berdasarkan pada prosedur dan ketentuan yang berlaku di Tergugat maka dalam proses pembukaan rekening di Tergugat, Penggugat melakukan tindakan sbb :
 - a. Menandatangani formulir Contoh Tanda Tangan Nasabah Perorangan tertanggal 25/06/07.
 - b. Mengisi dan menandatangani Aplikasi Pembukaan Rekening Produk Dana.
 - c. Mengisi dan menandatangani Aplikasi Pembukaan/Perubahan Informasi dan Nasabah (Nomor CIF) Perorangan tertanggal 25 Juni 2007.
 - d. Membaca dan menandatangani Formulir Ketentuan dan Syarat Khusus Rekening Tabungan Mandiri No. CIF 14000606642 No. Rekening 1260004936224.
 - e. Menerima dan menandatangani Buku Tabungan Mandiri atas nama Penggugat.
 - f. Menerima pemberitahuan pengiriman Kartu ATM dan menandatangani Kartu ATM Mandiri.
4. Bahwa dengan menandatangani formulir-formulir aplikasi sesuai butir 3 di atas maka Penggugat seharusnya telah memahami dan secara sadar mengikatkan diri untuk tunduk pada syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan yang berlaku pada Tergugat terkait dengan transaksi yang menggunakan kartu ATM termasuk bertanggung jawab atas kewajiban menjaga kerahasiaan Nomor PIN Penggugat.
5. Bahwa sesuai posisinya Penggugat hal 2 Latar Belakang butir 4 s/d 8 mendalilkan berkaitan dengan transaksi melalui ATM yang dibatalkan dan kartu ATM tidak bisa keluar/tertelan, Penggugat telah menghubungi Call Center dengan No. 52889777, yang nyata-nyata Nomor Call Center tersebut bukan No. Call Center Tergugat. Hal tersebut telah dijelaskan

Hal.13 dari 34 hal.Putusan No.632/Pdt.G/2010/PN.Jkt.Sel.

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)



oleh petugas Call Center Tergugat dan petugas Cabang Tergugat di Jakarta Kemang dan **terbukti bahwa Penggugat telah memahami mengenai kekeliruannya memberikan Nomor PIN nya kepada Sdr Iskandar telah menjadi korban penipuan.**

6. Bahwa Tergugat menolak posita Penggugat butir 9 hal 3 yang mendalilkan seolah-olah Tergugat tidak melakukan upaya apapun untuk mengamankan Mesin ATM dengan alasan :
- a. Bahwa Tergugat mempunyai ribuan mesin ATM yang tersebar di berbagai tempat dan Tergugat senantiasa memastikan semua upaya telah dilakukan untuk mengamankan mesin ATM dan penggunaannya oleh setiap nasabah Tergugat.
 - b. Bahwa apabila mesin ATM tersebut tidak nyaman dan tidak aman bagi nasabah untuk melakukan transaksi sudah pasti produk jasa dan dana dari Tergugat tidak ada peminatnya. Faktanya sampai dengan saat ini nasabah yang tercatat memiliki rekening di Tergugat berjumlah jutaan. Oleh karena itu Tergugat menganggap dalil Penggugat mengada-ada dan berlebih-lebihan serta tidak benar.
 - c. Bahwa Ibu Wildany F Kinana tidak pernah memberikan pendapat mengenai sering terjadinya penipuan melalui ATM yang terletak di SMA Gonzaga. Tergugat melalui Ibu Wildani F Kinana justru memberikan nasehat kepada Penggugat agar berhati-hati terkait dengan maraknya aksi tindak pidana penipuan dengan menggunakan nomor call center yang dipalsukan.
 - d. Bahwa dalil-dalil Penggugat yang mempermasalahkan soal penjaga keamanan atas mesin ATM di SMA Gonzaga harus ditolak pula karena Tergugat lah yang mengetahui apakah untuk mengamankan mesin ATM tersebut harus ditugaskan petugas keamanan atau tidak, tanpa mengabaikan prosedur dan teknis pengamanan yang lebih baik atas mesin mesin ATM.
 - e. Bahwa Tergugat menolak posita Penggugat butir 11 karena penyebab tertelannya kartu ATM milik Penggugat pada mesin ATM tidak selaku terkait dengan kerusakan pada mesin ATM karena transaksi nasabah-nasabah lainnya di ATM tersebut



berjalan lancar. Posita Penggugat yang mendalilkan kejadian tertelannya kartu ATM pada mesin ATM terjadi berulang-ulang adalah posita yang tidak berdasar dan hanya rekaan Penggugat yang ingin mendiskreditkan Tergugat. Mengingat sampai dengan saat ini terkait dengan tertelannya kartu ATM pada mesin ATM di SMA Gonzaga, Tergugat hanya menerima laporan pengaduan dari Penggugat.

7. Bahwa Tergugat menolak posita Penggugat pada hal 4 s/d 5 yang mendalilkan Tergugat telah melakukan perbuatan melawan hukum karena melanggar hukum positif yakni PBI No. 11/11/2009, UU Perlindungan Konsumen dan melanggar Hak Subyektif Penggugat sebagai nasabah serta tidak melaksanakan kewajiban hukum untuk mengelola jaringan dan sistem ATM, dengan alasan sbb :

- a. Bahwa sebagaimana dimaksud dalam Penjelasan Pasal 29 ayat (1) PBI 11/11/2009, adalah Keamanan teknologi APMK meliputi keamanan dalam proses penerbitan kartu, pengelolaan data, keamanan pada kartu, dan keamanan pada seluruh sistem yang digunakan untuk memproses APMK. Yang dimaksud dengan "aman" adalah sistem elektronik yang digunakan terlindungi secara fisik dan non fisik.
- b. Bahwa Tergugat adalah institusi perbankan yang bidang usahanya adalah mengumpulkan dana dari masyarakat dan menyalurkan dalam bentuk kredit kepada masyarakat. Oleh karena itu menjadi komitmen Tergugat untuk selalu taat dan patuh terhadap seluruh regulasi dan ketentuan yang berlaku di Indonesia. Tergugat telah mempunyai ketentuan dan standar operasi prosedur yang mengatur pengelolaan mesin ATM dan transaksi melalui ATM secara aman dan nyaman bagi semua nasabah.
- c. Bahwa sebenarnya kerugian Penggugat disebabkan karena Penggugat telah menghubungi Call Center No. 52889777 dan menginformasikan seluruh data milik Penggugat termasuk Nomor PIN yang seharusnya wajib dirahasiakan oleh Penggugat sesuai ketentuan dalam syarat dan ketentuan yang berlaku dalam pembukaan rekening tabungan, yang nyata-nyata bukan Call

Hal.15 dari 34 hal.Putusan No.632/Pdt.G/2010/PN.Jkt.Sel.



Center Tergugat karena Call Center Tergugat adalah 14000 atau 52997777.

- d. Bahwa sebagaimana diakui oleh Pengugat, pada saat menghubungi Call Center 52888777 dan berbicara dengan Sdr Iskandar. Penggugat telah memberikan informasi data-data pribadi, nama ibu kandung, Nomor PIN dsb kepada Sdr Iskandar. Penggugat sadar bahwa dirinya telah menjadi korban penipuan karena ternyata call center tersebut palsu sehingga dana milik Penggugat berkurang. **Sesuai prosedur yang berlaku dan dipahami oleh Tergugat maka transaksi menggunakan kartu ATM pada mesin ATM hanya dapat dilakukan/transaksi berhasil apabila menggunakan dengan Nomor PIN dan Kartu ATM yang benar.**
- e. Bahwa sebagaimana telah disampaikan pada butir 3 di atas, berkaitan dengan pembukaan rekening pada Penggugat maka Penggugat akan menerima buku tabungan Mandiri dan kartu ATM Mandiri. Sebagaimana yang tertera dalam Ketentuan dan Syarat Tabungan Mandiri yang tertulis pada Buku Tabungan butir (2) bahwa Buku Tabungan, **Kartu Mandiri dan PIN merupakan hal yang sangat Rahasia**; butir (3) Bank Mandiri dibebaskan dan segala tuntutan dan kerugian yang timbul karena kehilangan/pemalsuan dan atau penyalahgunaan buku Tabungan dan atau Kartu Mandiri kecuali dapat dibuktikan sebaliknya.
- f. Bahwa sesuai surat pemberitahuan pengiriman Kartu ATM dari Tergugat kepada Penggugat, mengenai syarat dan ketentuan Penggunaan Mandiri debit menegaskan sesuai ;
- 4) Kartu hanya dapat dipergunakan oleh Pemegang Kartu dan tidak dapat dipindahtangankan dengan cara atau alasan apapun juga kepada pihak lain.
 - 5) **Pemegang Kartu wajib menjaga kerahasiaan PIN (Personal Identification Number)** atas Kartu dan bertanggung jawab penuh atas penggunaannya, oleh karenanya **Bank dengan cara apapun tidak**



**bertanggung jawab atas penyalahgunaan PIN
tersebut.**

- g. Bahwa berkaitan dengan Nomor Call Center resmi milik Tergugat yaitu 14000 atau 5299777, Tergugat telah mempublikasi No. Call Center tersebut melalui mass media baik cetak maupun elektronik (Acara Kemilau Mandiri, Iklan), dan brosur/leaflet yang terdapat di cabang dan papan reklame. Selain itu pada kartu ATM Mandiri juga sudah dicetak No. Call Center, pada surat pengantar pengiriman Kartu ATM serta layar pada mesin ATM, sehingga upaya-upaya untuk mensosialisasikan nomor tersebut sebagai bagian dari upaya pengamanan transaksi nasabah terbukti telah dilaksanakan oleh Tergugat.
- h. Bahwa **apabila Penggugat menghubungi call center di luar Nomor 14000 dan menginformasikan seluruh data yang seharusnya dirahasiakan oleh Penggugat, termasuk Nomor PIN milik Penggugat kepada pihak lain** maka hal tersebut sebenarnya merupakan kelalaian dari Penggugat sendiri dan karenanya pantas dan beralasan apabila risiko yang terjadi karena kelalaian Penggugat tersebut menjadi tanggung jawab sepenuhnya pada diri Penggugat.
- i. Bahwa Tergugat menolak posita Penggugat yang mendalilkan sesuai keterangan Ibu Wildany F Kinana dan Sdr Suroso yang menyampaikan sering terjadi penipuan di gerai ATM SMA Gonzaga, karena sebagaimana telah disebutkan dalam butir di atas, justru Ibu Wildani F Kinana yang memberikan peringatan kepada Penggugat agar berhati-hati karena maraknya aksi penipuan menggunakan nomor call center yang palsu. Demikian pula keterangan dari Sdr Suroso harus ditolak karena tidak ada relevansinya dengan penilaian aman dan tidaknya atas penggunaan kartu ATM pada mesin ATM di SMA Gonzaga.
- j. Bahwa informasi mengenai Tips Aman Transaksi ATM Mandiri telah dinformasikan/dijelaskan pula pada berbagai media yang disediakan oleh Tergugat termasuk pada lokasi mesin ATM milik

Hal.17 dari 34 hal.Putusan No.632/Pdt.G/2010/PN.Jkt.Sel.



Tergugat, serta halaman belakang struck/tanda bukti setiap transaksi melalui ATM yakni agar nasabah :

- ⇒ *Jaga Keamanan dan kerahasiaan Kartu dan PIN Anda.*
- ⇒ *Jangan pernah memberitahukan PIN Anda kepada siapapun.*
- ⇒ *Tutupi jari anda pada saat input PIN di ATM.*
- ⇒ *Informasi hanya melalui call mandiri 14000 atau (021) 52997777.*

- a. Bahwa sesuai Pasal 5 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen mengenai kewajiban konsumen yang berbunyi "**Konsumen wajib membaca/ mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang/jasa demi keamanan dan keselamatan**", karenanya Penggugat selaku nasabah juga harus teliti dan secara cermat mengikuti ketentuan dan prosedur dalam kenyamanan penggunaan kartu ATM pada mesin ATM, prosedur pengaduan dsb sebagaimana yang ditentukan oleh Tergugat. Oleh karena itu, kelalaian Penggugat dalam berhubungan dengan call center yang bukan milik Penggugat tidak dapat diartikan Tergugat telah melanggar kewajiban sesuai pasal 5 ayat (1) tersebut sehingga kerugian Penggugat akibat menelpon call center yang bukan milik Tergugat semestinya menjadi tanggung jawab Pengugat sendiri.
 - b. Bahwa berdasarkan hal-hal di atas, telah secara jelas dan nyata Tergugat telah melakukan tindakan sebagaimana yang ditentukan dalam berbagai ketentuan perundangan baik Peraturan Bank Indonesia, UU Perlindungan Konsumen dan kepatutan hukum yang berlaku sehingga tidak benar posita Penggugat yang mendalilkan Tergugat telah melakukan pelanggaran hukum dan ketentuan yang berlaku, karenanya beralasan posita Penggugat tersebut untuk ditolak.
8. Bahwa mendasarkan pada upaya-upaya yang dilakukan oleh Tergugat terkait dengan publikasi nomor Call Center resmi milik Tergugat dan informasi dan pemberitahuan kepada nasabah/Penggugat dan ketentuan yang mendasari dan mengikat atas kerahasiaan Nomor PIN, telah secara tegas-tegas melarang nasabah/**Penggugat untuk memberitahukan**



Nomor PIN kepada pihak manapun. Kelalaian atas tindakan pemberitahuan nomor PIN oleh Penggugat selaku pemilik Nomor PIN kepada pihak ketiga menjadi tanggung jawab sepenuhnya oleh Penggugat apabila terjadi penyalahgunaan Nomor PIN yang mengakibatkan kerugian bagi pemiliknya. Berkaitan dengan Nomor PIN tersebut, Tergugat selaku penyedia jasa perbankan tidak mengetahui sama sekali berapa Nomor PIN milik nasabah karena semuanya hanya nasabah/Penggugat yang mengetahui.

9. Bahwa Tergugat menolak tuntutan ganti rugi dari Penggugat sesuai posita butir B nomor 18 s/d 22 karena pelanggaran Pasal 1365 KUHPerdara dengan alasan sbb ;

- a. Bahwa sebagaimana telah disebutkan dalam butir 7 di atas, Tergugat telah melakukan tindakan untuk mengamankan penggunaan kartu ATM pada mesin ATM sebagaimana yang dipersyaratkan dalam ketentuan perundang-undangan, sehingga Tergugat tidak terbukti telah melakukan pelanggaran ketentuan hukum yang berlaku.
- b. Bahwa oleh karena Tergugat tidak terbukti melakukan pelanggaran hukum karenanya tuntutan ganti rugi dengan mendasarkan pada ketentuan Pasal 1365 KUH Perdata adalah tidak tepat dan harus ditolak.
- c. Bahwa sebagaimana telah disebutkan oleh Penggugat, dengan merujuk pada Pasal 1366 KUH Perdata yakni yang intinya setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatinya.
- d. Bahwa mendasarkan pada uraian posita gugatan Penggugat dan jawaban pada butir 7 di atas, terjadinya kerugian yang diderita oleh Penggugat **disebabkan oleh karena kelalaian atau kurang hati-hatian Penggugat sendiri** dalam berhubungan dengan Call Center bukan milik Tergugat, sedangkan nomor Call Center resmi Tergugat telah dipublikasi, dicetak dan diberitahukan melalui mass media baik cetak maupun elektronik dan surat-surat atau aplikasi, kartu ATM serta buku tabungan yang dikuasai oleh Penggugat.

Hal.19 dari 34 hal.Putusan No.632/Pdt.G/2010/PN.Jkt.Sel.



Dengan demikian tidak tepat dan harus ditolak tuntutan ganti rugi yang dibebankan pada Tergugat, dan beralasan ganti rugi tersebut menjadi tanggung jawab sepenuhnya pada Penggugat.

e. Bahwa Tergugat menolak tuntutan ganti rugi immateriil karena tidak jelas perinciannya dan dasar pengajuannya. Apalagi yang menjadi penyebab kerugian tersebut adalah karena kelalaian diri Penggugat sendiri sehingga tidak tepat dan tidak berdasar tuntutan ganti rugi immateriil yang ditujukan kepada Tergugat.

10. Bahwa Tergugat menolak dalil dan tuntutan Penggugat butir 23 agar putusan perkara ini dapat dijalankan terlebih dahulu meskipun ada verzet, banding, kasasi, maupun upaya hukum lainnya karena perkara ini tidak memenuhi syarat perkara yang putusannya dapat dilaksanakan terlebih dahulu meskipun ada upaya hukum, sebagaimana tercantum dalam Surat Edaran MA No.3 tahun 2000 tanggal 21 Juli 2000 Jo. Surat Edaran MA No. 4 tahun 2001 tanggal 20 Agustus 2001.

11. Bahwa Tergugat menolak tuntutan pengajuan sita jaminan atas aset milik Tergugat karena Tergugat merupakan Badan Usaha Milik Negara sehingga mendasarkan pada UU Keuangan Negara maka atas aset milik BUMN tidak dapat diajukan sita jaminan. Satu dan lain hal, nilai kerugian yang dialami oleh Penggugat tidak sepadan dengan nilai kerugian yang akan dialami oleh Tergugat apabila dilaksanakan sita atas aset Tergugat.

II. DALAM REKONPENSASI

1. Bahwa hal-hal yang telah disebutkan Dalam Konpensasi mohon dianggap tercantum kembali di sini.
2. Bahwa Penggugat Dalam Rekonpensasi (Tergugat Dalam Konpensasi) hendak mengajukan gugatan rekonpensasi kepada Tergugat Dalam Rekonpensasi (Penggugat dalam Konpensasi).
3. Bahwa sebagaimana telah diakui oleh Tergugat Dalam Rekonpensasi, karenanya sesuai ketentuan hukum acara tidak perlu dibuktikan lebih lanjut yakni :
 - d. Bahwa Tergugat Dalam Rekonpensasi adalah nasabah penyimpanan dana dalam rekening Tabungan Mandiri pada



Penggugat Dalam Rekonpensi Cabang Jakarta Kemang Selatan dengan Nomor Rekening 14000606642.

- e. Bahwa rekening dimaksud dan segala fasilitasnya (termasuk fasilitas kartu ATM), Penggugat Dalam Rekonpensi berikan atas dasar adanya permohonan dari Tergugat Dalam Rekonpensi sesuai Aplikasi Pembukaan Rekening Produk Dana yang ditandatangani Tergugat Dalam Rekonpensi pada tanggal 25 Juni 2007.
- f. Bahwa antara Tergugat Dalam Rekonpensi dan Penggugat Dalam Rekonpensi telah menyepakati perjanjian mengenai ketentuan dan syarat khusus rekening Tabungan Mandiri sebagaimana ditandatangani Penggugat pada tanggal 25 Juni 2007.
1. Bahwa dengan mendasarkan pada prosedur dan ketentuan yang berlaku di Penggugat Dalam Rekonpensi maka dalam proses pembukaan rekening di Penggugat Dalam Rekonpensi, Tergugat Dalam Rekonpensi melakukan tindakan sbb :
 - f. Menandatangani formulir Contoh Tanda Tangan Nasabah Perorangan tertanggal 25/06/07.
 - g. Mengisi dan menandatangani Aplikasi Pembukaan Rekening Produk Dana.
 - h. Mengisi dan menandatangani Aplikasi Pembukaan/Perubahan Informasi dan Nasabah (Nomor CIF) Perorangan tertanggal 25 Juni 2007.
 - i. Membaca dan menandatangani Formulir Ketentuan dan Syarat Khusus Rekening Tabungan Mandiri No. CIF 14000606642 No. Rekening 1260004936224.
 - j. Menerima dan menandatangani Buku Tabungan Mandiri atas nama Penggugat.
 - k. Menerima pemberitahuan pengiriman Kartu ATM dan menandatangani Kartu ATM Mandiri.
2. Bahwa dengan menandatangani formulir-formulir aplikasi sesuai butir 3 di atas maka Tergugat Dalam Rekonpensi seharusnya telah memahami dan secara sadar mengikatkan diri untuk tunduk pada

Hal.21 dari 34 hal.Putusan No.632/Pdt.G/2010/PN.Jkt.Sel.



syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan yang berlaku pada Penggugat Dalam Rekonpensi terkait dengan transaksi yang menggunakan kartu ATM termasuk bertanggung jawab atas kewajiban menjaga kerahasiaan Nomor PIN milik Tergugat Dalam Rekonpensi.

3. Bahwa sesuai posisinya Tergugat Dalam Rekonpensi hal 2 Latar Belakang butir 4 s/d 8 mendalilkan berkaitan dengan transaksi melalui ATM yang dibatalkan dan kartu ATM tidak bisa keluar/ tertelan, Tergugat Dalam Rekonpensi telah menghubungi Call Center dengan No. 52889777, yang nyata-nyata Nomor Call Center tersebut bukan No. Call Center Penggugat Dalam Rekonpensi. Hal tersebut telah dijelaskan oleh petugas Call Center dan petugas Cabang Penggugat Dalam Rekonpensi di Jakarta Kemang dan atas penjelasan tersebut Tergugat Dalam Rekonpensi telah memahami mengenai kekeliruannya memberikan Nomor PIN nya kepada Sdr Iskandar dan telah menjadi korban penipuan.
4. Bahwa sebagai akibat pemberitahuan informasi mengenai data-data pribadi, termasuk Nomor PIN Tergugat Dalam Rekonpensi kepada Sdr Iskandar maka dana Tergugat Dalam Rekonpensi yang disimpan di rekening atas nama Tergugat Dalam Rekonpensi pada Penggugat Dalam Rekonpensi telah berkurang tanpa sepengetahuan Tergugat Dalam Rekonpensi.
5. Bahwa sebagai akibat kerugian yang diderita oleh Tergugat Dalam Rekonpensi, selanjutnya mengajukan gugatan kepada Penggugat Dalam Rekonpensi dengan alasan kelalaian tidak mengamankan mesin ATM termasuk Nomor Call Center.
6. Bahwa Penggugat Dalam Rekonpensi berkaitan dengan penggunaan kartu ATM dan mesin ATM termasuk Call Center telah melakukan upaya pengamanan dan kenyamanan alat-alat tersebut sebagaimana yang diatur oleh Peraturan Bank Indonesia dan sejalan dengan UU Perlindungan Konsumen yakni :
 - a. Bahwa Penggugat Dalam Rekonpensi adalah institusi perbankan yang bidang usahanya adalah mengumpulkan



dana dari masyarakat dan menyalurkan dalam bentuk kredit kepada masyarakat. Oleh karena itu menjadi komitmen Penggugat Dalam Rekonpensi untuk selalu taat dan patuh terhadap seluruh regulasi dan ketentuan yang berlaku di Indonesia. Penggugat Dalam Rekonpensi telah mempunyai ketentuan dan standar operasi prosedur yang mengatur pengelolaan mesin ATM dan transaksi melalui ATM secara aman dan nyaman bagi semua nasabah.

- b. Bahwa berkaitan dengan pembukaan rekening milik Tergugat Dalam Rekonpensi maka Tergugat Dalam Rekonpensi akan menerima buku tabungan Mandiri dan kartu ATM Mandiri. Sebagaimana yang tertera dalam Ketentuan dan Syarat Tabungan Mandiri yang tertulis pada Buku Tabungan butir (2) bahwa Buku Tabungan, **Kartu Mandiri dan PIN merupakan hal yang sangat Rahasia**; butir (3) Bank Mandiri dibebaskan dan segala tuntutan dan kerugian yang timbul karena kehilangan/ pemalsuan dan atau penyalahgunaan buku Tabungan dan atau Kartu Mandiri kecuali dapat dibuktikan sebaliknya.
- c. Bahwa sesuai surat pemberitahuan pengiriman Kartu ATM dari Penggugat Dalam Rekonpensi kepada Tergugat Dalam Rekonpensi, mengenai syarat dan ketentuan Penggunaan Mandiri debit menegaskan sesuai ;
- 6) Kartu hanya dapat dipergunakan oleh Pemegang Kartu dan tidak dapat dipindahtangankan dengan cara atau alasan apapun juga kepada pihak lain.
- 7) **Pemegang Kartu wajib menjaga kerahasiaan PIN (Personal Identification Number)** atas Kartu dan bertanggung jawab penuh atas penggunaanya, oleh karenanya **Bank dengan cara apapun tidak bertanggung jawab atas penyalahgunaan PIN tersebut.**

Hal.23 dari 34 hal.Putusan No.632/Pdt.G/2010/PN.Jkt.Sel.



- d. Bahwa Penggugat Dalam Rekonpensi telah mempunyai Nomor Call Center yaitu 14000 atau 5299777. Penggugat Dalam Rekonpensi telah mempublikasi No. Call Center tersebut melalui mass media baik cetak maupun elektronik (Acara Kemilau Mandiri, Iklan), dan brosur/leaflet yang terdapat di cabang dan papan reklame. Selain itu pada kartu ATM Mandiri juga sudah dicetak No. Call Center, pada surat pengantar pengiriman Kartu ATM serta layar pada mesin ATM, sehingga Penggugat Dalam Rekonpensi telah melakukan upaya-upaya untuk mensosialisasikan nomor tersebut sebagai bagian dari upaya pengamanan transaksi nasabah.
- e. Bahwa informasi mengenai Tips Aman Transaksi ATM Mandiri telah dinformasikan/dijelaskan pula pada berbagai media yang disediakan oleh Tergugat termasuk pada lokasi mesin ATM milik Tergugat, serta halaman belakang struck/tanda bukti transaksi melalui ATM yakni agar nasabah :

⇒ Jaga Keamanan dan kerahasiaan Kartu dan PIN Anda.

⇒ Jangan pernah memberitahukan PIN Anda kepada siapapun.

⇒ Tutupi jari anda pada saat input PIN di ATM.

⇒ Informasi hanya melalui call mandiri 14000 atau (021) 52997777.

1. Bahwa sesuai Pasal 5 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen mengenai kewajiban konsumen yang berbunyi "*Konsumen wajib membaca/ mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang/jasa demi keamanan dan keselamatan*", karenanya Tergugat Dalam Rekonpensi selaku nasabah juga harus teliti dan secara cermat mengikuti ketentuan dan prosedur dalam kenyamanan penggunaan kartu ATM pada mesin ATM, prosedur pengaduan dsb sebagaimana yang ditentukan oleh Penggugat Dalam Rekonpensi.
2. Bahwa mendasarkan pada upaya-upaya yang dilakukan oleh Penggugat Dalam Rekonpensi terkait dengan publikasi nomor Call



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

Center resmi dan informasi dan pemberitahuan kepada nasabah dan ketentuan yang mendasari dan mengikat atas kerahasiaan Nomor PIN, telah secara tegas-tegas melarang nasabah/Tergugat Dalam Rekonsensi untuk memberitahukan Nomor PIN kepada pihak manapun. Kelalaian atas tindakan pemberitahuan nomor PIN oleh Tergugat Dalam Rekonsensi selaku pemilik Nomor PIN kepada pihak ketiga menjadi tanggung jawab sepenuhnya oleh Tergugat Dalam Rekonsensi apabila terjadi penyalahgunaan Nomor PIN yang mengakibatkan kerugian bagi pemiliknya. Berkaitan dengan Nomor PIN tersebut, Penggugat Dalam Rekonsensi selaku penyedia jasa perbankan tidak mengetahui sama sekali berapa Nomor PIN milik nasabah karena semuanya hanya nasabah/Tergugat Dalam Rekonsensi yang mengetahui.

3. Bahwa pengajuan gugatan ganti rugi dari Tergugat Dalam Rekonsensi sebenarnya terjadi karena akibat dari kelalaian diri Tergugat Dalam Rekonsensi yang memberikan nomor PIN kepada Sdr Iskandar, sehingga dana milik Tergugat Dalam Rekonsensi berkurang. Berdasarkan Pasal 1366 KUH Perdata yakni yang intinya setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatinya
4. Bahwa pengajuan gugatan oleh Tergugat Dalam Rekonsensi kepada Penggugat Dalam Rekonsensi telah nyata-nyata menimbulkan kerugian bagi Penggugat Dalam Rekonsensi yakni kerugian immateril nama baik (risk reputation) mengingat usaha Penggugat Dalam Rekonsensi adalah dalam bidang pengumpulan dana yang sangat tergantung pada kepercayaan masyarakat. Adanya gugatan dari Tergugat Dalam Rekonsensi yang mendalilkan penggunaan mesin ATM milik Penggugat Dalam Rekonsensi tidak aman, terjadi pelanggaran UU Perlindungan Konsumen dan tidak ada penjagaan petugas bisa menimbulkan masyarakat ragu dan was-was untuk bertransaksi dengan menggunakan mesin ATM milik Penggugat Dalam Rekonsensi. Oleh karena itu, beralasan Tergugat Dalam Rekonsensi dituntut

Hal.25 dari 34 hal.Putusan No.632/Pdt.G/2010/PN.Jkt.Sel.

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

ganti rugi immateriil sebesar Rp. 100.000.000,- dan diminta untuk mengajukan permohonan maaf melalui 2 mass media cetak nasional dengan dwangsom Rp. 100 ribu perhari setiap keterlambatan pelaksanaan putusan sejak gugatan diputuskan oleh Pengadilan Negeri.

5. Bahwa gugatan rekonsensi berdasarkan bukti-bukti yang akurat sehingga beralasan putusan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan dapat dilaksanakan terlebih dahulu meskipun ada upaya banding, kasasi dan verzet (uitvoerbaar bij voorad).
6. Bahwa untuk menjamin pelaksanaan putusan mohon agar Majelis Hakim untuk melakukan sita jaminan atas aset milik Tergugat Dalam Rekonsensi yang akan diajukan dalam Surat Permohonan Sita Jaminan tersendiri.

Maka : Berdasarkan alasan-alasan yang telah diuraikan di atas, Penggugat Dalam Rekonsensi/Tergugat Dalam Konpensasi mohon kepada Majelis Hakim yang memeriksa perkara Nomor 632/Pdt.G/2010/PN.Jkt.Sel agar berkenan memutuskan perkara ini sebagai berikut :

I. Dalam Konpensasi :

A. Dalam Eksepsi:

1. Menerima eksepsi Tergugat seluruhnya
2. Menyatakan Gugatan Penggugat tidak dapat diterima
3. Menghukum Penggugat membayar biaya perkara

B. Dalam Pokok Perkara :

1. Menolak gugatan Penggugat untuk seluruhnya.
2. Menghukum Penggugat untuk membayar biaya perkara ini.

II. Dalam Rekonsensi

1. Mengabulkan gugatan Penggugat Dalam Rekonsensi untuk seluruhnya.



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

2. Menyatakan Tergugat Dalam Rekonsensi telah melakukan perbuatan melawan hukum.
3. Menghukum Tergugat Dalam Rekonsensi untuk membayar ganti rugi immateriil sebesar Rp. 100.000.000,- (seratus juta rupiah)
4. Menghukum Tergugat Dalam Rekonsensi untuk meminta maaf kepada Penggugat Dalam Rekonsensi yang dipublikasikan melalui 2 Mass Media cetak yang terbit secara nasional.
5. Menghukum Tergugat Dalam Rekonsensi membayar dwangsom sebesar Rp. 100 ribu rupiah perhari atas keterlambatan pelaksanaan putusan sejak putusan Pengadilan diputuskan.
6. Menyatakan putusan perkara ini dapat dijalankan terlebih dahulu meskipun ada upaya verzet, banding atau kasasi.
7. Menghukum Tergugat Dalam Rekonsensi membayar biaya perkara.

Menimbang, bahwa selanjutnya telah terjadi jawab-menjawab yang tertuang dalam Replik tertanggal 22 Februari 2011, Duplik dalam Konpensasi tertanggal 08 Maret 2011 dan Duplik Tergugat Rekonsensi tertanggal 15 Maret 2011 yang pada pokoknya mempertegas sikapnya masing-masing, yang untuk singkatnya putusan ini Replik dan Duplik dianggap dimuat disini selengkapnyanya ;

Menimbang, bahwa dalam meneguhkan dalil-dalilnya, di persidangan Penggugat telah mengajukan bukti-bukti tertulis bertanda P-1 sampai dengan P-9 berupa fotocopy yang telah dibubuhi meterai sebagaimana mestinya, selengkapnyanya sebagai berikut :

- P-1** : Fotocopy sesuai aslinya Buku Tabungan Mandiri KK Jkt Kemang Selatan atas nama Nasruddin No. Rek. 126-00-0493622-4 ;
- P-2** : Asli Album Foto kondisi gerai dan mesin ATM Bank Mandiri di SMA Gonzaga tanggal 6 Juli 2010 ;
- P-3** : Fotocopy sesuai aslinya Formulir permintaan / keluhan nasabah Bank Mandiri Cabang Kemang Selatan atas nama Nasruddin tanggal 6 Juli 2010 ;

Hal.27 dari 34 hal.Putusan No.632/Pdt.G/2010/PN.Jkt.Sel.

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

- P-4** : Fotocopy sesuai aslinya Tanda Terima Pengaduan atas nama nasabah Nasruddin Nomor Registrasi : C-100706-12613-000015 tanggal 6 Juli 2010 jam 09.53 ;
- P-5** : Print out dari internet Peraturan Bank Indonesia Nomor : 11/11/PBI/2009 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu ;
- P-6** : Print out dari internet artikel Kompas.com tanggal 28 Maret 2011 "Bank Mandiri Upayakan Tidak Terjadi Pembobolan ATM" ;
- P-7** : Print out dari internet artikel Poskotanews.com tanggal 28 Maret 2011 "Uang di ATM Dibobol, Bank Wajib Ganti" ;
- P-8** : Fotocopy sesuai aslinya Pasal 4 huruf a UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ;
- P-9** : Fotocopy sesuai aslinya Bagian I huruf C angka 5 Surat Edaran Bank Indonesia No.11/10/DASP Perihal : Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu ;

Menimbang, bahwa Tergugat guna meneguhkan dalil-dalilnya telah mengajukan bukti-bukti tertulis bertanda T-1 sampai dengan T-13 berupa fotocopy yang telah dibubuhi meterai sebagaimana mestinya, kecuali T-8 yang tidak diajukan sebagai bukti, selengkapya sebagai berikut :

- T-1** : Fotocopy sesuai aslinya Aplikasi Pembukaan Rekening Produk Dana Bank Mandiri Cabang Kemang Selatan tanggal 25 Juni 2007 ;
- T-2** : Fotocopy sesuai aslinya Ketentuan Syarat-syarat Umum Pembukaan Rekening Tabungan Bank Mandiri ;
- T-3** : Fotocopy sesuai aslinya Ketentuan Dan Syarat Khusus Rekening Tabungan Mandiri Cabang Kemang Selatan atas nama Nasruddin ;
- T-4** : Fotocopy sesuai aslinya Rekening Koran No.Rek. 126-00-0493622-4 atas nama Nasruddin ;
- T-5** : Fotocopy sesuai aslinya Customer Request / Complaint Form Nasabah Bank Mandiri Cabang Kemang Selatan tanggal 6 Juli 2010 ;
- T-6** : Fotocopy sesuai aslinya Rekaman pembicaraan telepon Call Center 14000 dengan Nasruddin tanggal 06 Juli 2010 dan Transkripnya ;
- T-7** : Fotocopy sesuai aslinya Data Mutasi Transaksi Rekening ;



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

- T-9** : Fotocopy sesuai aslinya Surat Pemberitahuan Nomor PIN ATM Mandiri ;
- T-10** : Fotocopy sesuai aslinya Tips Aman Transaksi ATM Mandiri ;
- T-11** : Fotocopy sesuai aslinya Kartu ATM Mandiri ;
- T-12** : Fotocopy sesuai aslinya Buku Tabungan Mandiri ;
- T-13** : Fotocopy sesuai aslinya Foto Monitor ATM Mandiri ;

Menimbang, bahwa lebih lanjut para pihak telah mengajukan kesimpulannya masing-masing di persidangan tanggal 07 Juni 2011, dan akhirnya para pihak memohon putusan Pengadilan ;

Menimbang, bahwa segala sesuatu yang terjadi dipersidangan sebagaimana termuat dalam Berita Acara Persidangan perkara ini, sebagai satu kesatuan yang tak terpisahkan dengan Putusan, dan demi singkatnya Putusan dianggap dimuat dan turut dipertimbangkan dalam putusan ini selengkapny.

TENTANG PERTIMBANGAN HUKUMNYA

Menimbang, bahwa maksud gugatan Penggugat adalah sebagaimana tersebut diatas ;

DALAM KONPENSI

DALAM EKSEPSI

Menimbang, bahwa Tergugat didalam Jawabannya telah mengajukan eksepsi sebagaimana telah diuraikan dalam Jawaban tersebut diatas yang pada pokoknya sebagai berikut :

1. Gugatan Penggugat prematuur
 - Bahwa Penggugat mendalilkan telah menelpon nomor 52889777 dan berbicara dengan Sdr,ISKANDAR yang mengaku sebagai pegawai Tergugat dan memberikan nomor PIN ATM nya kepada Sdr Iskandar dan kemudian saldo rekening Penggugat berkurang sebesar Rp.8.900.000,-
 - Bahwa dapat disimpulkan Penggugat menyadari hilangnya uang miliknya karena penipuan yang dilakukan Sdr.Iskandar dengan cara memalsukan nomor Call Center Tergugat dan mengaku sebagai petugas Tergugat.

Hal.29 dari 34 hal.Putusan No.632/Pdt.G/2010/PN.Jkt.Sel.

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)



- Bahwa Pemalsuan adalah perbuatan pidana. Oleh karena itu Penggugat terlalu cepat mengajukan gugatan ini , karena sesuai ketentuan Pasal 137 ayat (7) HIR : Apabila didalam perkara perdata terdapat persangkaan adanya pemalsuan surat terhadap orang-orang yang masih hidup, maka Pengadilan Negeri harus mengirim berkas pemeriksaannya kepada kekuasaan yang berwenang mengadakan penuntutan dan pemeriksaan perdata ditunda sampai adanya putusan peradilan pidana mengenai pemalsuan tersebut,

2. Gugatan Penggugat Kurang Pihak.

- Bahwa Penggugat telah mengakui memberitahukan informasi diri data Penggugat, rekening tabungan dan nomor PIN milik Penggugat kepada Sdr, Iskandar, akibatnya terjadi penarikan rekening Penggugat tanpa sepengetahuan Penggugat.
- Bahwa dengan demikian gugatan Penggugat kurang pihak karena tidak mengikutsertakan Sdr. Iskandar sebagai pihak dalam perkara gugatan ini;

Menimbang, bahwa atas eksepsi tersebut diatas Majelis Hakim mempertimbangkan sebagai berikut :

1. Tentang Gugatan Prematur.

Menimbang, bahwa setelah majelis Hakim membaca gugatan Penggugat , ternyata pokok permasalahan adalah mengenai perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh Tergugat terhadap Penggugat Perbuatan melawan hukum secara perdata ini dapat diperiksa dan dibuktikan tersendiri tidak perlu menunggu proses pidananya, apalagi tidak ada pengajuan perkara pidana atau tidak ada perkara pidana yang berkaitan dengan permasalahan perbuatan melawan hukum dalam gugatan ini.

Menimbang, bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut diatas maka gugatan penggugat tidaklah prematur dan dapat diperiksa tersendiri disini, oleh karena itu eksepsi tentang gugatan prematur harus ditolak ;

2. Tentang Gugatan Kurang Pihak

Menimbang, bahwa setelah majelis hakim membaca gugatan Penggugat ternyata yang menjadi isi permasalahan adalah bahwa



Penggugat sebagai nasabah dan Tergugat sebagai penyelenggara jasa perbankan dimana Penggugat telah mengalami kerugian akibat perbuatan melawan hukum yang dilakukan Tergugat. Dengan demikian tidak ada keterkaitan dengan pihak ke tiga yang sangat menentukan disini.

Menimbang, tentang apakah ada pihak-pihak yang harus terkait dengan gugatan ini, atau apakah perbuatan melawan hukum Tergugat dapat dibuktikan sebagaimana dalil eksepsi selebihnya maka hal tersebut dipertimbangkan tersendiri dalam pokok perkara ini,

Menimbang, bahwa berdasarkan uraian pertimbangan tersebut diatas, maka eksepsi Tergugat bahwa gugatan Penggugat prematur dan gugatan penggugat kurang pihak tidak beralasan hukum dan harus ditolak seluruhnya ;

DALAM POKOK PERKARA

Menimbang, bahwa Gugatan Penggugat adalah sebagaimana telah diuraikan diatas ;

Menimbang, bahwa gugatan Penggugat tersebut disangkal oleh Tergugat sehingga Penggugat menurut hukum haruslah berkewajiban untuk membuktikan dalil-dalil gugatannya ;

Menimbang, bahwa untuk membuktikan dalil-dalil gugatannya Penggugat telah mengajukan surat-surat bukti yang diberi tanda bukti P-1 sampai dengan P-9 tetapi tidak mengemukakan saksi-saksinya ;

Menimbang, bahwa demikian pula sebaliknya pihak Tergugat guna meneguhkan dalil-dalil sangkalannya telah pula mengajukan surat-surat buktin yang diberi tanda T-1 sampai dengan T-13 tetapi juga tidak mengemukakan saksi-saksinya ;

Menimbang, bahwa dari jawab-menjawab kedua belah pihak dihubungkan dengan bukti masing-masing, maka telah diperoleh fakta tetap yang tidak terbantahkan oleh kedua belah pihak, dan apabila dibantah sudah menjadi pertimbangan Majelis Hakim tersendiri sebagai berikut :

- Bahwa pada tanggal 6 Juli 2010 pukul 06.50 Wib, Penggugat mengunjungi Gerai Anjungan Tunai Mandiri/ATM Mandiri yang terletak di SMA Gonzaga Jalan Pejaten Barat 10 A, Pasar Minggu, Jakarta Selatan bermaksud mengambil uang tunai ;

Hal.31 dari 34 hal.Putusan No.632/Pdt.G/2010/PN.Jkt.Sel.



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

- Bahwa karena terjadi salah ketik kemudian Penggugat menekan tombol CANCEL, namun yang terjadi kemudian kartu ATM Penggugat tertelan/ tidak bisa keluar ;
- Bahwa kemudian Penggugat menghubungi nomor telpon tertulis CALL CENTER 52889777 yang tertera diatas lubang tempat memasukkan kartu ATM dan tersambung dengan seseorang yang bernama ISKANDAR yang menyatakan dirinya petugas Call Center Bank Mandiri, kemudian terjadi jawab-menjawab tentang pertanyaan nomor Kartu ATM, nomor rekening, Nama Ibu Kandung dan lain-lain layaknya petugas Call Center pada bank pada umumnya yang diakhiri dengan pernyataan bahwa rekening Penggugat telah diblokir ;
- Bahwa kemudian Penggugat menghubungi kembali CALL MANDIRI di nomor telpon 14000 untuk minta diblokir dan selanjutnya menanyakan langsung dan melaporkan kejadian yang dialami kepada Customer Service Relationship pada pukul 08.30 WIB. Dan ternyata setelah dilakukan pengecekan terhadap Tabungan Penggugat telah terjadi penarikan uang sebesar Rp. 8.900.000,- yang sama sekali tidak dilakukan oleh Penggugat;
- Bahwa Penggugat adalah nasabah penyimpan dana dalam rekening Tabungan Mandiri pada Tergugat Cabang Jakarta Kemang Selatan dengan Nomor CIF 14000606642 dan buku Tabungan Mandiri Nomor rekening 1260004936224 (vide bukti P-1,T-4) ;
- Bahwa Rekening Tabungan tersebut diatas termasuk fasilitas ATM diberikan oleh Tergugat atas dasar adanya permohonan dari Penggugat sesuai dengan Aplikasi Pembukaan Rekening Produk Dana yang ditandatangani Penggugat pada tanggal 25 Juni 2007. (vide bukti T-1,T-2,T-3) ;
- Bahwa atas kejadian tertelannya kartu ATM Penggugat pada Gerai ATM yang terletak di SMA Gonzaga Jalan Pejaten Barat 10 A, Pasar Minggu, Jakarta Selatan pada tanggal 6 Juli 2010 sekitar Jam 06.59 tersebut diatas, Penggugat telah mengadukan kejadiannya kepada Tergugat sebagaimana dalam isian keluhan dan pengaduan (Vide bukti P-4 ,T-5, T-6) ;



Menimbang, bahwa yang menjadi permasalahan adalah : Apakah tertelannya kartu ATM Penggugat merupakan Perbuatan melawan hukum Tergugat karena Tergugat tidak melakukan upaya hukum apapun untuk mengamankan mesin ATM ? ;

Menimbang, bahwa untuk membuktikan dalilnya tersebut Penggugat telah menunjukkan photo Gerai ATM (P-2) dimana nampak tulisan dari semacam pilok atau cat diatas kaca gerai ATM tulisan "Call Center yang sudah terhapus atau rusak tak terbaca dan tulisan Call Center 52889777 tertulis diatas kartu ATM yang ternyata bukanlah call center Tergugat ;

Menimbang, bahwa yang menjadi pertanyaan selanjutnya apakah kesalahan pencet tombol hingga tertelannya kartu ATM, kemudian Penggugat menghubungi Call Center yang ternyata bukan Call Center milik Tergugat sehingga berakibat ditarik tunainya rekening Penggugat sebanyak tiga kali sebesar Rp.8.900.000,- harus dipertanggungjawabkan kepada Tergugat ? ;

Menimbang, bahwa sebagaimana fakta tetap bahwa Penggugat telah menyadari memencet nomor call center yang salah kemudian menghubungi call center yang sebenarnya, akan tetapi pengaduan tersebut telah terlambat karena telah terjadi penarikan tunai lebih dahulu oleh orang yang menamakan diri ISKANDAR ,Pengaduan sekitar pukul 09.50 wib. Penarikan tunai sekitar pukul 06.56, 06.57 dan 06.58 (vide bukti T-7) ;

Menimbang, bahwa tentang fakta demikian menurut Majelis Hakim tidak dapat dipertanggungjawabkan kepada Tergugat, karena pengamanan mesin ATM bukan berarti setiap Gerai mesin ATM harus dijaga oleh Keamanan sebagaimana dalil Penggugat ;

Menimbang, bahwa tidak dapat dibuktikan oleh Penggugat mengenai banyaknya keluhan atau pengaduan masyarakat terhadap Gerai ATM Gonzaga tersebut, demikian pula tidak dapat dibuktikan kerusakan yang terjadi pada mesin ATM tersebut ;

Menimbang, bahwa bukti surat P-5 sampai dengan P-9 adalah artikel dan peraturan-peraturan yang berkaitan dengan gugatan ini yang dapat dijadikan referensi oleh Majelis Hakim, namun bukan merupakan alat bukti yang dapat menguatkan dalil Penggugat mengenai pokok permasalahan ini ;

Hal.33 dari 34 hal.Putusan No.632/Pdt.G/2010/PN.Jkt.Sel.



Menimbang, bahwa benar terdapat atau tertulis Call Center yang tidak lazim yaitu dengan tulisan cat/pilok besar dan sudah tidak terbaca (lihat photo), hal ini menurut Majelis Hakim dapat lebih meningkatkan kewaspadaan bagi pemegang Kartu ATM atau pengguna Gerai ATM tersebut akan hal-hal yang tidak diinginkan yang dilakukan oleh orang yang tidak bertanggungjawab dalam mencari keuntungan diatas kesusahan pemilik kartu ATM dan pengguna Gerai ATM.sebagaimana telah terjadi pada diri Penggugat ;

Menimbang, bahwa namun demikian perlu dipertimbangkan apakah Tergugat telah melakukan upaya memelihara dan meningkatkan keamanan teknologi APMK sebagaimana yang diamanatkan oleh Peraturan Bank Indonesia nomor 11/11/PBI/2009 Pasal 29 auay (1) huruf b ? ;

Menimbang, bahwa dalam Penjelasan Pasal 29 (1) tersebut menyebutkan bahwa Keamanan Teknologi APMK meliputi keamanan dalam proses penerbitan kartu, pengelolaan data, keamanan pada kartu dan keamanan pada seluruh sistem yang digunakan untuk memproses APMK. Yang dimaksud dengan Aman adalah system elektronik yang digunakan terlindungi secara fisik dan non fisik ;

Menimbang, bahwa berdasarkan aplikasi yang diajukan oleh Penggugat terhadap produk dana termasuk didalamnya penggunaan kartu ATM, maka telah dilakukan sosialisasi yang jelas terhadap nasabah tentang penggunaan dan nomor CALL CENTER Tergugat baik dalam Pengantar Pengiriman Kartu ATM Mandiri , pada Kartu ATM nya , dan nomor Call Center terdapat pada setiap layar Mesin ATM (Vide bukti T-9,T-10,T-11, T-12 dan T-13) ;

Menimbang, bahwa dalam pemilikan/penggunaan ATM mana ditekankan akan rahasianya nomor PIN (Personal Identification Number) bagi masing-masing pemilik, karena bila diketahui dan digunakan orang yang tidak bertanggungjawab untuk menarik dana pemilik, maka kesalahan ditimpakan kepada pemilik nomor rekening atau Kartu ATM tersebut (vide bukti T-9) ;

Menimbang, bahwa mengenai kejadian yang menimpa Penggugat dimana Penggugat telah menghubungi nomor Call Center yang dibuat orang yang tidak bertanggungjawab berakibat ditariknya dana oleh orang tersebut, tidaklah dapat ditimpakan kesalahan dan kerugiannya kepada Tergugat ;

Menimbang, bahwa tidak ternyata pula adanya pihak lain yang mengeluh,megadu tentang adanya kerusakan, ketidaknyamanan Mesin ATM di



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

SMA Gonzaga, bilamana pada setiap Gerai ATM terdapat tulisan Call Center Palsu atau petunjuk-petunjuk palsu bukan dari Tergugat, maka hal tersebut diluar pemberian kenyamanan dan keamanan yang dimaksud oleh Peraturan Bank Indonesia tersebut diatasi. Akan tetapi pemeliharaan rutin termasuk menghapus tulisan palsu wajib dilakukan bagi jasa perbankan untuk dapat memberi kepuasan pada masyarakat ;

Menimbang, bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut diatas, maka tidak ada perbuatan Tergugat yang melanggar peraturan, melanggar hak subyektif Penggugat atau dengan kata lain Tergugat tidak melakukan perbuatan yang melawan hukum atas diri Penggugat ;

Menimbang, bahwa dengan demikian gugatan pokok Penggugat bahwa Tergugat telah melakukan perbuatan melawan hukum tidak beralasan hukum dan oleh karenanya harus ditolak ;

Menimbang, bahwa oleh karena gugatan pokok ditolak, maka petitum-petitur selanjutnya yang merupakan rangkaian bilamana gugatan dikabulkan, yaitu mengenai ganti kerugian, suta jaminan dan pelaksanaan putusan lebih dahulu, haruslah ditolak pula ;

Menimbang, bahwa oleh karena gugatan Penggugat ditolak seluruhnya, maka Penggugat dihukum untuk membayar biaya perkara ini ;

DALAM REKONVENSI

Menimbang, bahwa Tergugat dalam Jawaban pertamanya telah mengajukan gugatan Rekonvensi, oleh karena itu untuk selanjutnya Tergugat dalam Konvensi disebut sebagai Penggugat dalam Rekonvensi dan Penggugat dalam Konvensi disebut sebagai Tergugat dalam Rekonvensi.

Menimbang, bahwa gugatan Penggugat dalam Rekonvensi pada pokoknya sebagai berikut :

- Bahwa Penggugat telah menyepakati perjanjian mengenai ketentuan dan syarat khusus rekening Tabungan Mandiri tertanggal 25 Juni 2007 dimana Tergugat telah melakukan tindakan-tindakan dalam proses pembukaan rekening ;
- Bahwa tentang kewajiban menjaga kerahasiaan PIN dan Tips Aman Transaksi ATM Mandiri telah diinformasikan baik langsung kepada yang bersangkutan maupun melalui media massa ;

Hal.35 dari 34 hal.Putusan No.632/Pdt.G/2010/PN.Jkt.Sel.

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

- Bahwa Tergugat telah memberitahukan informasi data-data pribadi termasuk nomor PIN kepada ISKANDAR yang berakibat berkurangnya dana yang tersimpan di rekening Tergugat dan selanjutnya tergugat melakukan gugatan ini ;
- Bahwa Tergugat tidak secara cermat mengikuti ketentuan dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang/jasa sebagaimana amanat Pasal 5 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen ;
- Bahwa akibat digugatnya Penggugat Rekonvensi oleh Tergugat Rekonvensi maka menimbulkan kerugian materiil bagi Penggugat mengingat usaha Penggugat adalah dalam bidang pengumpulan dana yang sangat tergantung pada kepercayaan masyarakat ;

Menimbang, bahwa atas gugat balik/gugatan Rekonvensi dari Penggugat Majelis Hakim mempertimbangkan, bahwa apa yang didalilkan adalah berkaitan dengan gugatan pokok Penggugat dalam konvensi yang telah dinyatakan ditolak.

Menimbang, bahwa meskipun gugatan Penggugat konvensi ditolak, namun tidak serta merta gugatan balik berupa ganti kerugian immaterial dikabulkan.

Menimbang, bahwa oleh karena dalam perkara ini tidak ada bukti-kerugian immaterial maka gugatan rekonvensi Penggugat haruslah ditolak demikian pula petitum lainnya yang berkaitan bilamana gugatan pokok dikabulkan, haruslah ditolak seluruhnya ;

Menimbang, bahwa tentang biaya perkara sebagaimana ketentuan yang berlaku, dalam gugatan rekonvensi ini biaya perkara tidak ada/nihil ;

DALAM KONVENSI DAN DALAM REKONVENSI

Menimbang, bahwa oleh karena gugatan Penggugat dalam Konvensi/Tergugat dalam Rekonvensi ditolak seluruhnya, maka Penggugat dalam Konvensi/Tergugat dalam Rekonvensi harus dihukum untuk membayar biaya perkara ini yang besarnya akan ditetapkan dalam amar putusan.

Mengingat, Pasal 1365 KUHPdata, HIR dan peraturan-peraturan lain yang bersangkutan,

MENGADILI



DALAM KONPENSI

DALAM EKSEPSI :

- Menolak Eksepsi Tergugat untuk seluruhnya ;

DALAM POKOK PERKARA :

- Menolak Gugatan Penggugat untuk seluruhnya ;

DALAM REKONVENS

- Menolak Gugatan Penggugat Rekonvensi/Tergugat dalam Konvensi untuk seluruhnya ;

DALAM KONPENSI DAN DALAM REKONPENSI

- Menghukum Penggugat dalam Konvensi/Tergugat dalam Rekonvensi untuk membayar biaya perkara sebesar Rp. 341.000,- (tiga ratus empat puluh satu ribu rupiah) ;

Demikianlah diputuskan dalam rapat permusyawaratan Majelis Hakim Pengadilan Negeri Jakarta Selatan pada hari : KAMIS, tanggal 23 JUNI 2011, yang terdiri dari: SITI SURYATI, SH., MH. sebagai Hakim Ketua, SUDARWIN, SH., MH., dan ARI JIWANTARA, SH., MH., sebagai Hakim-hakim Anggota, Putusan tersebut diucapkan dalam persidangan yang terbuka untuk umum pada hari : **KAMIS, TANGGAL 30 JUNI 2011**, oleh SITI SURYATI, SH., MH. sebagai Hakim Ketua, SUDARWIN, SH., MH., dan ARI JIWANTARA, SH, MH. Hakim-hakim Anggota tersebut, dibantu oleh : HELENI FAERIATI, SH. sebagai Panitera Pengganti, dengan dihadiri oleh Kuasa Penggugat, tanpa dihadiri oleh Kuasa Tergugat.

HAKIM-HAKIM ANGGOTA,

HAKIM KETUA,

Hal.37 dari 34 hal.Putusan No.632/Pdt.G/2010/PN.Jkt.Sel.



SUDARWIN, SH., MH.

HJ. SITI SURYATI, SH., MH.

ARI JIWANTARA, SH., MH.

PANITERA PENGANTI,

HELENI FAERIATI, SH.

Biaya – biaya :

1. Meterai.....	Rp. 6.000,-
2. Redaksi.....	Rp. 5.000,-
3. Pendaftaran.....	Rp. 30.000,-
4. Panggilan.....	Rp. 300.000,-
J u m l a h	Rp. 341.000,-