

**PERLINDUNGAN HAK TERHADAP NASABAH  
PENGGUNA ANJUNGAN TUNAI MANDIRI  
(Studi Kasus: Putusan No. 150/Pdt.G/2012/PN.Jkt Sel)**

**GRACE ADELINA SOPACUA**

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan Untuk mengetahui dan menjelaskan tentang pengaturan perlindungan hak nasabah pengguna Anjungan Tunai Mandiri pada Putusan Nomor 150/Pdt.G/2012/PN.Jkt Sel. Serta untuk mengetahui dan menjelaskan tentang upaya yang dilakukan oleh pihak Bank terkait nasabah pengguna Anjungan Tunai Mandiri pada Putusan Nomor 150/Pdt.G/2012/PN.Jkt Sel. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori perjanjian dan teori perlindungan hukum. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis normatif, yaitu dengan mengacu pada norma-norma dan putusan-putusan pengadilan serta norma-norma hukum yang ada dalam masyarakat. Hasil penelitian ini dirumuskan bahwa studi penelitian dalam tesis ini terkait dengan Putusan Nomor 150/Pdt.G/2012/PN.Jkt Sel, tindakan yang dilakukan oleh nasabah ketika kartu ATMnya tertelan, nasabah tersebut meminta tolong rekannya untuk menjaga mesin ATM tersebut, kemudian nasabah meninggalkan mesin ATM tersebut tanpa secara langsung nasabah memberikan laporan atau menelpon Call Center yang telah disediakan oleh pihak bank untuk melakukan pemblokiran rekening tabungan milik nasabah tersebut. Di dalam kasus ini dapat diketahui bahwa penyebab tertelannya kartu ATM milik nasabah tersebut dikarenakan adanya benda asing berupa pentol korek yang ada di *card reader* ATM menyebabkan mesin ATM dalam keadaan *OUT OF ORDER* atau tidak dapat berfungsi sebagaimana mestinya. Ketika nasabah tersebut memasukkan kartu ATM sebelum tertelan, nasabah tersebut belum sempat memasukkan nomor PIN di mesin ATM tersebut. Upaya yang dilakukan oleh pihak Bank berkaitan dengan studi penelitian Putusan Nomor 150/Pdt.G/2012/PN.Jkt Sel adalah beritikad baik dan bersikap kooperatif yang ditunjukkan melalui layanan pengaduan yang disampaikan oleh nasabah, menindaklanjuti melakukan pemeriksaan atau investigasi terkait dengan transaksi dengan menggunakan mesin ATM berakibat tertelannya kartu ATM milik nasabah dengan melakukan pemanggilan kepada perusahaan *outsourcing* PT TAG yang bertanggung jawab terhadap keamanan dan pemeliharaan mesin ATM Bank Mandiri. Di dalam proses persidangan atas gugatan yang diajukan oleh nasabah, pihak Bank menyampaikan informasi secara jelas, benar, jujur dengan menyertakan data akurat yang terverifikasi melalui sistem perbankan terkait dengan hilang/bobolnya dana/uang milik nasabah yang tersimpan dalam dua buah rekening tabungan mandiri bisnis.

Kata kunci : Perlindungan nasabah bank

**PROTECTION OF RIGHTS TO CUSTOMERS  
USER OF MANDIRI CASH EST  
(Case Study: Decision No. 150 / Pdt.G / 2012 / PN.Jkt Cell)**

**GRACE ADELINA SOPACUA**

**ABSTRACT**

*This research was conducted to know and explain about the protection of user rights of Automated Teller Machine users in Decision Number 150 / Pdt.G / 2012 / PN.Jkt Cell. And to know and explain about the efforts made by the Bank related customers Automated Teller Machine on Decision Number 150 / Pdt.G / 2012 / PN.Jkt Cell. The theory used in this research is the theory of agreement and theory of legal protection. The research method used is normative juridical research, that is by referring to the norms and judgment decisions and legal norms that exist in society. The results of this study formulated that the research study in this thesis related to Decision Number 150 / Pdt.G / 2012 / PN.Jkt Cell, the action performed by the customer when the ATM card swallowed, the customer asks his partner to keep the ATM machine, then the customer leaving the ATM machine without directly giving the customer a report or call Call Center that has been provided by the bank to block the savings account owned by the customer. In this case it can be seen that the cause of the swallowing of the customer's ATM card is due to the presence of a foreign object in the card reader ATM sticker causes the ATM machine in the OUT OF ORDER or can not function properly. When the customer enters the ATM card before swallowing, the customer has not had time to enter the PIN number in the ATM machine. Efforts made by the Bank relating to research studies Decision Number 150 / Pdt.G / 2012 / PN.Jkt Cell is a good faith and cooperative attitude shown through complaints services delivered by customers, follow up to conduct inspections or investigasi associated with transactions using the ATM machine resulted in the swallowing of the customer's ATM card by calling the outsourcing company PT TAG responsible for the security and maintenance of the Bank Mandiri ATM machine. In the course of the proceedings of the claim filed by the customer, the Bank delivers the information clearly, correctly, honestly by including verifiable verifiable data through the banking system in relation to the loss / collapse of the client's money / money stored in two independent business savings accounts.*