



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

**TESIS**

**GRACE ADELINA SOPACUA**

**1520922101**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM**

**2018**



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

**TESIS**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Magister Hukum**

**GRACE ADELINA SOPACUA  
1520922101**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM  
2018**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan secara benar.

Nama : Grace Adelina Sofacua

NRP : 1520922101

Tanggal : 23 Januari 2018

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 23 Januari 2018

Yang Menyatakan,



Grace Adelina Sofacua

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademik Universitas Negeri Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Grace Adelina Sofacua  
NRP : 1520922101  
Fakultas : Hukum  
Program Studi : Magister Ilmu Hukum

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Negeri Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Perlindungan Hak Terhadap Nasabah Pengguna Anjungan Tunai Mandiri  
(Studi Kasus: Putusan No. 150/Pdt.G/2012/PN.Jkt Sel)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti ini Universitas Negeri Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 23 Januari 2018

Yang menyatakan,



Grace Adelina Sofacua

## PENGESAHAN

Tesis diajukan oleh :

Nama : Grace Adelina Sofacua  
NRP : 1520922101  
Program Studi : Magister Ilmu Hukum  
Judul Tesis : Perlindungan Hak Terhadap Nasabah Pengguna Anjungan Tunai Mandiri (Studi Kasus: Putusan No. 150/Pdt.G/2012/PN.Jkt Sel)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Negeri Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Dr. Erni Agustina, SH., Sp.N  
Ketua Penguji

Prof. Dr. Jeane Neltje Sally, SH., MH., APU  
Penguji I / Pembimbing I

Dr. Dra. Hj. Laily Washliaty, SH., M.Hum  
Penguji / Pembimbing II



Dwi Desi Yuyi Terina, SH., MH  
Dekan

Dr. Erni Agustina, SH., Sp.N  
Ka. Prodi

Ditetapkan di : Jakarta  
Tanggal Ujian : 23 Januari 2018

**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.*

## KATA PENGANTAR

Dengan meanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala kasih sayangNya, sehingg penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul Perlindungan Hak Terhadap Nasabah Pengguna Anjungan Tunai Mandiri (Studi Kasus Putusan No. 150/Pdt.G/2012/PN.Jkt-Sel).

Dalam penulisan Tesis ini, penulis banyak memperoleh bantuan dan bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak, yang sangat bermanfaat bagi penulis ini. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya

kepada yang terhormat :

1. Ibu Dwi Desi Yayi Tarina, SH.,MH, selaku Dekan Fakultas Hukum
2. Ibu Dr. Erni Agustina, SH.,Sp.N, selaku Ketua Program Studi
3. Ibu Prof. Dr. Jeane Neltje Sally, SH.,MH.,APU selaku Pembimbing I
4. Ibu Dr. Dra. Hj. Laily Washliaty, SH.,M.Hum, selaku Pembimbing II
5. Suami dan anak-anak tercinta yang telah memberikan dukungan moril dan perhatian yang lebih selama mengikuti perkuliahan dan menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa masing banyak kekurangan dalam penulisan ini, disebabkan keterbatasan waktu dan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bermanfaat guna menyempurnakan tesis ini, agar dapat menambah ilmu pengetahuan bagi kita semua.

Akhir kata, semoga tulisan ini dapat berguna bagi semua pihak yang sempat membacanya, serta menambah bahan bacaan yang bermanfaat bagi yang berkepentingan dengan masalah ini.

Jakarta, 23 Januari 2018

Penulis,

Grace Adelina Sopacua



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMBUL</b> -----	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> -----	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> -----	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> -----	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> -----	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> -----	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> -----	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> -----	<b>viii</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b> -----	<b>1</b>
I.1. Latar Belakang Masalah-----	1
I.2. Rumusan Masalah-----	9
I.3. Tujuan Penelitian-----	9
I.4. Manfaat Penelitian-----	9
I.5. Kerangka Teoritis-----	10
I.6. Kerangka Konseptual-----	22
I.7. Metode Penelitian-----	23
I.7. Sistematika Penulisan-----	24
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b> -----	<b>25</b>
II.1 Hubungan Antara Perikatan dan Perjanjian-----	25
II.2 Perlindungan Hak Nasabah Berdasarkan Undang-Undang Perbankan-----	29
II.3 Tinjauan Umum Bank-----	37
II.4 Kegiatan-Kegiatan Bank-----	47
II.5 Electronic Banking (E-Banking)-----	49
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b> -----	<b>55</b>
III.1 Jenis Penelitian-----	55
III.2 Tipe Penelitian-----	55
III.3 Pendekatan Masalah-----	56
III.4 Sumber Data dan Jenis Data-----	58
III.5 Metode Pengumpulan Data-----	59
III.6 Metode Pengolahan Data-----	59
III.7 Analisa Data-----	60
<b>BAB IV : PERLINDUNGAN HAK NASABAH PENGGUNA ANJUNGAN TUNAI MANDIRI PADA KASUS TUNTUTAN GANTI RUGI NASABAH KEPADA PIHAK BANK MANDIRI (Studi Putusan No. 150/Pdt.G/2012/PN.Jkt.Sel)</b> -----	<b>61</b>
IV.1 Kronologis Peristiwa Perkara Tuntutan Ganti Rugi Nasabah Pengguna ATM di Bank Mandiri-----	61
IV.2 Tuntutan Ganti Kerugian Nasabah Sebagai Bentuk Perlindungan Hak Nasabah Pengguna Kartu ATM-----	69
IV.3 Upaya Yang Dilakukan Oleh Pihak Bank Atas Kasus Kerugian Nasabah Pengguna Kartu ATM-----	77
IV.4 Analisis Perlindungan Hak Nasabah Pengguna ATM pada Bank Mandiri---	88

<b>BAB V : PENUTUP</b>	<b>105</b>
V.1 Kesimpulan	105
V.2 Saran	108

**DAFTAR PUSTAKA**

**RIWAYAT HIDUP**