



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

PUTUSAN

Nomor 138/Pdt.Sus-BPSK/2015/PN BTM

DEMI KEADILAN BERDASARKAN KETUHANAN YANG MAHA ESA

Pengadilan Negeri Batam yang memeriksa dan memutus perkara tentang keberatan atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, pada tingkat pertama menjatuhkan putusan sebagai berikut dalam perkara antara:

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, berkantor pusat di Jakarta ,Plaza Mandiri Jalan Gatot Subroto Kav 36-38 Jakarta Selatan yang salah satu cabangnya beralamat di Muka Kuning Indah II Blok E 2 Nomor 3A & 5 jalan Batu Aji Baru Batam yang diwakili oleh Toni Eeko Boy Subari selaku Senior Vice Presiden PT Bank Mandiri (persero) Tbk , dalam hal ini memberikan kuasa kepada 1.Basril ,SH , 2.Gabriel Agustinus Usmanij,SH,3.Hariadi,SH,4.Zulfan Juliansyah,5.Mastiur Pasaribu dan 6.Parmaesti Rinahyu berdasarkan surat kuasa Nomor DSB.R01/SK/015/2015 tanggal 10 Juni 2013 yang didaftarkan di Kepaniteraan Pengadilan Negeri Batam Nomor 310/SK.Pdt/2015/ PN.BTM tanggal 19 Juni 2015 ,selanjutnya disebut sebagai Pemohon;

lawan

SUJARWO, beralamat di Taman Cipta Asri Blok I Nomor 102 Batam , yang bertindak atas diri sendiri (Pribadi) ,selanjutnya disebut sebagai Termohon;

Pengadilan Negeri tersebut;

Setelah membaca berkas perkara;

Setelah mendengar kedua belah pihak yang berperkara;

TENTANG DUDUK PERKARA

Menimbang, bahwa Pemohon dengan Surat Permohonan Keberatan tanggal 19 Juni 2015 yang diterima dan didaftarkan di Kepaniteraan Pengadilan Negeri Batam pada tanggal 19 Juni 2015 dalam Register Nomor

Halaman 1 dari 20 Putusan Nomor 138/Pdt.Sus-BPSK/2015./PN.BTM.

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 kewaktu. 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

138/Pdt.Sus-BPSK/2015/PN.BTM, telah mengajukan keberatan sebagai berikut :

- Bahwa sebelum Pemohon menyampaikan hal-hal yang menjadi keberatan Pemohon, terlebih dahulu perlu menyampaikan bahwa Pemohon telah menerima pemberitahuan isi Putusan BPSK Kota Batam 021/PTS.AR/BPSK/VI/2015 tanggal 1 Juni 2015 sehingga keberatan ini diajukan masih dalam tenggang waktu yang diatur dalam pasal 56 UU Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Jo Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 01 tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, oleh karenanya pengajuan keberatan Pemohon ini sudah sepatutnya dinyatakan diterima oleh Pengadilan Negeri Batam.

I. Latar Belakang Permohonan

- Bahwa Pemohon mengajukan keberatan atas Putusan BPSK Kota Batam Nomor 021/PTS.AR/BPSK/VI/2015 tanggal 1 Juni 2015 yang amarnya menyatakan :

Memutuskan :

1. Menyatakan gugatan Penggugat (Sekarang Termohon) dapat diterima sebagian ;
2. Menghukum Tergugat (sekarang Pemohon) memberikan ganti rugi sebesar 75 % (tujuh puluh lima persen) dari jumlah kerugian Penggugat (Termohon) atau sebesar Rp 10.500.000,00 (sepuluh juta lima ratus ribu rupiah) ;
3. Menghukum Tergugat (Pemohon) untuk mengembalikan kerugian tersebut kepada Penggugat selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari sejak putusan diterima para pihak ;
- Bahwa putusan BPSK Batam aquo didasarkan pada pertimbangan/ketentuan hukum sebagai berikut :

“ Pasal 18 ayat 1 huruf g UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang bunyi ketentuannya adalah sbb : “Pelaku Usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditunjukkan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku

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 kewaktu. 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.3148)



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh Pelaku Usaha dalam masa Konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya”

“ Pasal 18 ayat 2 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang bunyi ketentuannya adalah sbb : “Pelaku Usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti”

- Pasal 19 ayat 2 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang bunyi ketentuannya adalah sbb : “Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku”
- Pasal 4 huruf (a), (c) dan h UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang bunyi ketentuannya adalah sbb :
“Hak Konsumen
 - (a) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
 - (c) hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/jasa”

I. ALASAN KEBERATAN PEMOHON

Bahwa Pemohon sangat keberatan dengan putusan dan pertimbangan hukum BPSK Batam karena telah keliru dalam memberikan pertimbangan hukum dan menjatuhkan putusan sehingga menimbulkan putusan yang tidak adil, hal tersebut didasarkan pada fakta dan dalil hukum sebagai berikut:



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

1. Termohon adalah nasabah Pemohon yaitu nasabah Tabungan Mandiri yang mendapat fasilitas internet banking untuk kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan (selanjutnya disebut **Mandiri Internet**).
2. Sebagai pengguna fasilitas Mandiri Internet, Termohon terikat dengan, dan karenanya wajib mematuhi ketentuan penggunaan Internet Banking yaitu :
 - a. Termohon dapat menggunakan layanan Mandiri Internet untuk mendapatkan informasi atau melakukan transaksi Perbankan yang ditentukan oleh Pemohon;
 - b. Pada saat pertama kali menggunakan layanan Mandiri Internet, Pemohon diharuskan melakukan aktivasi di situs Mandiri Internet dengan cara memasukan Access ID dan Access PIN yang diperoleh dari Pemohon untuk diubah menjadi User ID dan PIN Mandiri Internet.
 - c. User ID dan PIN Mandiri Internet adalah **kode yang bersifat rahasia** dan kewenangan penggunaannya ada pada Nasabah Pengguna in casu Termohon. User ID bersifat tetap dan tidak dapat diubah kembali.
 - d. Penggunaan User ID dan PIN Mandiri Internet **mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani oleh nasabah pengguna (in casu Termohon)** sehingga karenanya nasabah pengguna dengan ini menyatakan bahwa penggunaan User ID dan PIN dalam setiap perintah atas transaksi Mandiri Internet juga **merupakan pemberian kuasa dari nasabah pengguna kepada Bank** untuk melaksanakan transaksi yang tidak terbatas hanya untuk pendebetan rekening akan tetapi untuk pembayaran biaya transaksi yang telah dan atau akan ditetapkan kemudian oleh Bank.
 - e. Terhadap User ID dan PIN Mandiri Internet setiap nasabah pengguna Mandiri Internet termasuk Termohon memiliki kewajiban :
 - 1) **Tidak memberitahukan User ID dan PIN Mandiri Internet kepada orang lain termasuk kepada petugas Bank karena**

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 kewaktu.

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

Pemohon tidak pernah menanyakan PIN untuk alasan apapun.

- 2) Tidak mencatatkan PIN Mandiri Internet pada kertas atau menyimpannya secara tertulis atau sarana penyimpanan lainnya yang memungkinkan diketahui orang lain;
 - 3) Berhati-hati menggunakan User ID dan PIN Mandiri Internet agar tidak terlihat orang lain;
 - 4) Sering mengganti PIN Mandiri Internet secara berkala
 - 5) Dalam hal nasabah pengguna mengetahui atau menduga User ID dan PIN telah diketahui oleh orang lain maka nasabah pengguna wajib segera melakukan pengamanan dengan merubah PIN
- f. Segala penyalahgunaan Access ID/User ID dan Access PIN /PIN Mandiri Internet **merupakan tanggung jawab nasabah pengguna** (termasuk Termohon).
3. Bawa melalui surat tanggal 30 Maret 2015 , Pemohon menerima pengaduan yang disampaikan Termohon yang pada intinya menyampaikan keberatan dengan adanya pengurangan saldo rekening tabungan Termohon sebelum Termohon melakukan transaksi pada Mandiri Internet.
 4. Berdasarkan pengaduan yang disampaikan oleh Termohon, Pemohon melakukan investigasi terhadap transaksi-transaksi rekening Termohon sehingga dapat disimpulkan bahwa Termohon mengalami **phishing** yaitu tindakan yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab untuk memperoleh informasi pribadi seperti User ID, PIN, nomor rekening bank, nomor kartu kredit secara tidak sah dengan tujuan penipuan atau kejahatan.
 5. Adapun teknik-teknik yang dilakukan oleh pelaku phising adalah sebagai berikut :
 - Menggunakan format dan alamat email palsu untuk meminta data rekening dengan alasan perbaikan/upgrade sistem;



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

- Menggunakan website palsu yang mirip dengan website Pemohon yang resmi;

- Mengirim form isian melalui email yang meminta User ID, password atau PIN;

- Permintaan “Sinkronisasi Token” pada saat login Mandiri Internet.

6. Secara singkat hasil investigasi/penelitian yang dilakukan Pemohon terhadap rekening Termohon adalah sebagai berikut :

a. Sebelum Termohon mengakses situs Mandiri Internet yaitu www.ib.bankmandiri.co.id pada tanggal 30 Maret 2015, PC/Laptop yang digunakan oleh Termohon **sudah terinfeksi malware dan PC/Laptop** tersebut digunakan untuk mengakses situs Mandiri Internet. Pada saat itu malware mencuri / merekam data yang diketikkan oleh Termohon pada layar komputer antara lain User ID dan PIN Mandiri Internet dan data tersebut sudah sampai kepada Pelaku yang mengendalikan malware tersebut ;

b. Ketika Termohon mengakses Mandiri Internet (www.ib.bankmandiri.co.id) pada tanggal 30 Maret 2015 melalui PC/Laptop Termohon yang sudah terinfeksi virus malware, virus malware tersebut melakukan tindakan yang menyebabkan Termohon ter-log out (keluar) secara otomatis dari situs www.ib.bankmandiri.co.id. Selanjutnya Pelaku dapat mengakses situs www.ib.bankmandiri.co.id dengan menggunakan User ID dan PIN Mandiri Internet milik Termohon yang diperoleh Pelaku dari malware ;

c. Setelah berhasil me-log out Termohon secara otomatis dari situs www.ib.bankmandiri.co.id pelaku memilih menu Transfer untuk memindahkan dana dari rekening Termohon ke rekening milik Pelaku dan mengirimkan pesan pada layar PC/Laptop TERMOHON “Please change token PIN” atau “Verifying” dan menampilkan sejumlah angka pada layar PC/Laptop yang merupakan Challenge Code ;

d. Challenge Code merupakan sejumlah angka yang ditampilkan di layar PC/Laptop yang harus di-input ke Token PIN Mandiri oleh Nasabah Pengguna Layanan Mandiri Internet, selanjutnya Token PIN Mandiri akan menampilkan 6 digit angka yang merupakan PIN untuk melakukan

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

konfirmasi atas transaksi yang dilakukan oleh Nasabah Pengguna Layanan Mandiri Internet dan PIN tersebut harus di-input ke Mandiri Internet. Challenge Code dan PIN yang ditampilkan oleh Token PIN Mandiri selalu berubah untuk setiap transaksi yang dilakukan.

Challenge Code berguna untuk mengamanan transaksi yang dilakukan oleh Nasabah Pengguna Layanan Mandiri Internet dengan membuat PIN yang dilakukan oleh komputer dan PIN tersebut kemudian diproses lagi oleh Token PIN Mandiri sehingga menghasilkan PIN yang baru lagi yang harus di-input ke PC/Laptop dan merupakan konfirmasi atas transaksi yang dilakukan.

- e. Pada saat Termohon melakukan perubahan token PIN dan memasukkan sejumlah angka yang merupakan Challenge Code ke Token Termohon berdasarkan perintah Pelaku (pengendali malware), terjadilah transaksi transfer dana dari rekening TERMOHON ke rekening No. 2050112569187 a.n Gitta Amalia Rosyeni pada Bank CIMB Niaga, sebesar Rp. 14.000.000,00 (empat belas juta Rupiah).
- f. Bawa karena transaksi yang terjadi pada tanggal 30 Maret 2015 adalah dengan menggunakan User ID dan Password/PIN yang sesuai maka transaksi pada rekening Termohon adalah transaksi yang sah dan sukses dan oleh karenanya Pemohon tidak dapat bertanggung jawab terhadap kerugian yang didalilkan telah dialami oleh Termohon.
7. Bawa pada tanggal 23 April 2015 Termohon telah mengadukan Pemohon kepada BPSK Kota Batam karena Pemohon tidak bersedia mengganti dana Termohon yang hilang sebesar Rp14.000.000,00 akibat transaksi internet banking melalui PC Termohon yang tidak diakui oleh Termohon.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, Pemohon menolak Putusan Arbitrase BPSK Kota Batam No.021/PTS-ARB/BPSK/VI/2015 tanggal 1 Juni 2015 karena didasarkan pada pertimbangan hukum yang keliru, yaitu bertentangan dengan kaidah hukum yang berlaku dan praktek perbankan yang berkaitan dengan transaksi Internet Banking dengan alasan sebagai berikut:



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

1. Pemohon tidak melanggar ketentuan Pasal 18 ayat 1 huruf (g) dan ayat 2 UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen karena Pemohon **tidak menerapkan klasula baku yang dilarang undang-undang**. Semua ketentuan-ketentuan mengenai Mandiri Internet yang perlu diketahui oleh Konsumen in casu Termohon **dapat diakses dengan mudah dan dapat dibaca secara jelas karena tercantum dalam website resmi Pemohon.**
2. Pemohon tidak melanggar Pasal 4 huruf UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen karena :
 - a. Untuk menggunakan Mandiri Internet, Termohon mendapatkan User ID dan Password/PIN yang hanya diketahui dan dalam penggunaan Termohon sehingga tanpa User ID dan Password/PIN **tidak ada satu pihakpun yang dapat mengakses rekening Termohon melalui Mandiri Internet**, dan oleh karenanya Mandiri Internet aman digunakan sepanjang nasabah pengguna memperhatikan ketentuan-ketentuan Mandiri Internet.
 - b. Disamping itu Mandiri Internet **menggunakan saluran yang aman yang berstandart internasional dengan enkripsi SSL 2048 bit (Secure Socket Layer 2048 bit Encryption)** yang akan mengacak data transaksi Nasabah Pengguna Layanan Mandiri Internet sehingga seluruh data yang dilewatkan dalam dan antara web server dengan web browser terjaga kerahasiaan dan keutuhannya.
 - c. SSL 2048 bit membuat koneksi yang ter-enkripsi (tersandi) antara server atau situs dengan pengguna layanan Mandiri Internet pada saat pengguna layanan Mandiri Internet tersebut mengaksesnya, sehingga data rahasia atau penting tidak akan bisa dibaca atau diubah pihak lainnya, termasuk pihak – pihak yang menginginkan data tersebut secara melawan hukum. Untuk memastikan keamanan Mandiri Internet, data transaksi pada saluran distribusi Pemohon **disertifikasi oleh VeriSign Trust Network** yang memberikan kepastian bahwa saluran distribusi Pemohon aman

Disclaimer

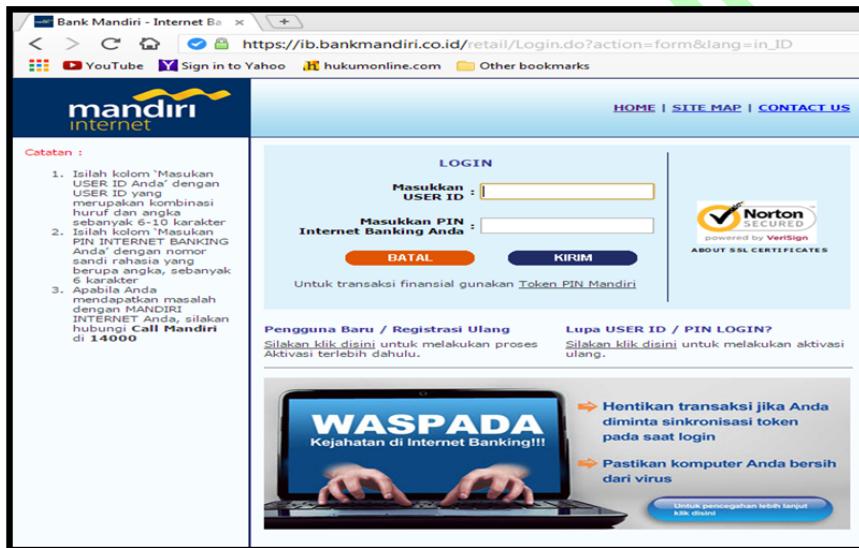
Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia berusaha untuk selalu mencantumkan informasi paling kini dan akurat sebagai bentuk komitmen Mahkamah Agung untuk pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan fungsi peradilan. Namun dalam hal-hal tertentu masih dimungkinkan terjadi permasalahan 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

untuk digunakan oleh nasabah. Salah satu indikasinya adalah ada tanda gembok pada ujung address bar pada saat nasabah memasuki situs Pemohon dan pada halaman muka muncul logo “Norton Secured, Power by VeriSign” sebagaimana gambar di bawah ini :



d. Pemohon selalu melakukan sosialisasi dan peringatan kepada Nasabah Pengguna Layanan Mandiri Internet terhadap risiko atau kejahatan yang dilakukan oleh orang lain yang dapat merugikan Nasabah Pengguna Layanan Mandiri Internet berikut upaya untuk mengantisipasinya yang sangat mudah dibaca oleh nasabah pengguna Mandiri Internet karena tercantum pada halaman muka situs www.ib.bankmandiri.co.id antara lain dengan memberikan peringatan yang redaksinya sbb :

“WASPADA KEJAHATAN DI INTERNET BANKING”

- **Hentikan transaksi jika anda diminta sinkronisasi token pada saat login ;**

Halaman 9 dari 20 Putusan Nomor 138/Pdt.Sus-BPSK/2015./PN.BTM.

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 kewaktu. 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

- Pastikan komputer anda bersih dari virus
- 3. Bawa kerugian yang dialami oleh Termohon sebagai akibat kelalain Termohon yang sadar atau tidak sadar telah memberikan kepada pihak lain hal-hal yang perlu dijaga kerahasiaannya (Access Code dan Password/PIN). Sesuai Pasal 5 ayat (1) UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, telah mengatur mengenai **kewajiban konsumen** yaitu "**Konsumen wajib membaca/mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang/jasa demi keamanan dan keselamatan**".
- 4. Bawa Pemohon telah memenuhi dan melaksanakan kewajiban yang diamanahkan kepada setiap Pelaku Usaha sebagaimana diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan tidak ada perbuatan melawam hukum yang dilakukan oleh Pemohon sehingga Pemohon menolak putusan BPSK yang menghukum Pemohon untuk membayar ganti rugi kepada Termohon. Disamping itu putusan BPSK mengenai ganti rugi yang harus dibayarkan oleh Pemohon kepada Termohon harus ditolak karena tidak jelas rinciannya.

Berdasarkan uraian tersebut di atas Pemohon memohon kepada Pengadilan Negeri Batam berkenan menjatuhkan putusan yang amarnya sebagai berikut :

1. Menerima dan mengabulkan keberatan Pemohon seluruhnya;
2. Menyatakan putusan Majelis Arbitrase BPSK Kota Batam No.021/PTS-ARB/BPSK/VI/2015 tanggal 1 Juni 2015 batal dan tidak mempunyai kekuatan hukum;
3. Menolak gugatan Termohon dahulu Penggugat dalam perkara No.021/PTS-ARB/BPSK/VI/2015;
4. Atau bila Majelis Hakim berpendapat lain, Pemohon mohon putusan yang seadil-adilnya.

Menimbang,bawa pada hari persidangan yang telah ditentukan, Pemohon Keberatan menghadap Kuasanya dan Termohon menghadap sendiri dipersidangan ;

Menimbang, bahwa dipersidangan Pemohon membacakan permohonan keberatan atas Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

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 kewaktu. 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

Kota Batam Nomor 021/PTS.AR/BPSK/VI/2015 tanggal 01Juni yang isinya tetap dipertahankan oleh Pemohon;

Menimbang, bahwa terhadap permohonan Pemohon tersebut pihak Termohon memberikan jawaban pada pokoknya sebagai berikut :

- Bahwa Termohon dengan ini memberikan jawaban Permohonan Keberatan PT Bank Mandiri atas putusan BPSK Kota Batam No.021/PTS.AR/BPSK/VI/2015 tanggal 1 Juni 2015 yang amarnya menyatakan :

Memutuskan :

1. Menyatakan gugatan Penggugat (sekarang Termohon) dapat diterima sebagian ;
 2. Menghukum Tergugat (sekarang Pemohon) memberikan ganti rugi sebesar 75 % (tujuh puluh lima Persen) dari jumlah kerugian Penggugat (Termohon) atau sebesar Rp 10.500.000,00 (Sepuluh Juta Lima Ratus Ribu Rupiah) ;
 3. Menghukum Tergugat (pemohon) untuk mengembalikan kerugian tersebut kepada Penggugat selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari sejak putusan diterima para pihak ;
- Bahwa Termohon menyatakan menolak keberatan PT Bank Mandiri (Pemohon) dengan demikian pemohon untuk segera melaksanakan Putusan BPSK Kota Batam Nomor 021//PTS.AR/BPSK/VI/2015 tanggal 1 Juni 2015 ;

Adapun alasan atas penolakan keberatan tersebut sebagai berikut :

1. Bahwa benar Termohon adalah nasabah Tabungan Bank Mandiri ;
2. Adalah benar bahwa Termohon selalu mematuhi petunjuk yang telah diberikan oleh Bank Mandiri .Termohon juga tidak pernah menyalahgunakan Acces Mandiri ;
3. Bahwa Termohon sebagai Nasabah pengguna internet banking mandiri atas kejadian yang menimpa pada diri Termohon telah melakukan langkah yang sesuai dengan prosedur yang semestinya , yakni melaporkan atas kejadian tersebut pada hari itu juga tanggal 30 Maret 2015.



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

4. Pihak pemohon dalam hal menangani atas laporan Termohon sangat lamban bahkan cenderung mengabaikannya .Terbukti laporan Termohon adalah tanggal 30 Maret 2015 setelah diterima oleh petugas ,dijanjikan untuk menunggu 14 hari kerja ,tapi sampai tanggal 20 April 2015 Termohon mencoba menelepon ke Call Center Mandiri Pusat . Mendapat jawaban bahwa laporan belum diterima . Dan disarankan untuk menelepon langsung ke Bank tempat melapor . Akhirnya Termohon menelepon Bank Mandiri Batu Aji. Jawaban Pemohon adalah sudah dilaporkan ke Jakarta. Dan setelah dicek ,jawaban dari Jakarta sudah ada per tanggal 16 April 2015 tapi kenapa sampai tanggal 20 April Termohon belum mendapat berita atas laporan yang termohon ajukan. Sedangkan pihak pemohon sudah mengetahui bahwa telah diindikasikan terjadi phishing pada transaksi Termohon, sehingga berkurang saldo sebesar Rp 14.000.000,-(empat belas juta rupiah) pada rekening tabungan Bank Mandiri.Seharusnya pemohon bergerak cepat merespon kejadian tersebut,bagaimana caranya agar dapat menyelamatkan uang yang hilang sehingga ada perhatian yang lebih pada nasabah yang menggunakan layanan internet banking yng disediakan oleh pemohon;
5. Termohon sebagai Nasabah Bank Mandiri merasa belum pernah mendapat penjelasan yang detail tentang kerugian-kerugian fasilitas internet banking yang dijelaskan adalah hanya kemudahan dan kebaikan saja;
6. Termohon tidak tahu sama sekali adanya kejahatan melalui internet banking / ciber crime Pemohon sebelumnya tidak pernah memperingatkan terhadap kejadian-kejadian yang merugikan nasabah atas penggunaan fasilitas internet banking mandiri setiap melakukan transaksi ,termohon selalu sesuai dengan petunjuk Bank Mandiri .Dan seperti biasanya tidak pernah ada kejadian yang mencurigakan dan atau merugikan Termohon.
7. Pemohon baru memberikan peringatan akan bahaya internet banking setelah kejadian Termohon alami;

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 kewaktu. 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

8. Bawa dalam pelaksanaan pelayanan kepada nasabah ,pemohon tidak memberikan pendidikan yang benar (penjelasan yang detail) terhadap peraturan-peraturan yang diberikan oleh Bank Mandiri.sehingga terkesan yang penting cepat selesai ;
9. Dalam setiap melakukan transaksi termohon selalu melaksanakan prosedur dan tata cara sebagaimana petunjuk yang diberikan oleh pihak pemohon yang sudah diuraikan pada point 6 diatas bahwa termohon telah mengikuti petunjuk pemohon demi keamanan dan keselamatan.Tetapi System internet banking pemohon bisa disusupi oleh pihak yang tidak bertanggung jawab;
- 10.Bawa peraturan yang diberikan oleh pemohon terkesan hanya menguntungkan sepihak yakni pihak pemohon.
- 11.Atas dasar kejadian tersebutlah termohon mencoba mencari penyelesaian masalah dengan mendatangi dan melapor ke beberapa pihak,salah satunya adalah BPSK Kota Batam.Sehingga menghasilkan keputusan seperti yang telah diuraikan diatas ;

Menimbang, bahwa Pemohon mengajukan Replik pada tanggal 13 Juli 2015 dan Termohon mengajukan Duplik pada tanggal 27 Juli 2015 ;

Menimbang, bahwa Pemohon untuk menguatkan dalil permohonannya telah mengajukan bukti-bukti surat sebagai berikut :

1. Fotocopy Print Screen Halaman Muka website Internet Banking Mandiri , selanjutnya diberi tanda bukti P-1 ;
2. Fotocopy Print Out Syarat dan Ketentuan Mandiri Internet pada halaman muka website Internet Banking Mandiri untuk aktivasi Mandiri Internet , selanjutnya diberi tanda bukti P-2 ;
3. Fotocopy Print Screen halaman Muka Website Internet Banking Mandiri untuk login ke mandiri Internet ,selanjutnya diberi tanda bukti P-3 ;
4. Fotocopy Print Out artikel tentang Waspadai Penipuan bermodus Phising ,selanjutnya diberi tanda bukti P-4 ;
5. Formulir permintaan /keluhan nasabah tanggal 30 Maret 2015,selanjutnya diberi tanda bukti P-5a;

Halaman 13 dari 20 Putusan Nomor 138/Pdt.Sus-BPSK/2015./PN.BTM.

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 kewaktu. 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

6. Fotocopy tanda terima pengaduan atas nama Termohon keberatan (SUJARWO) ,selanjutnya diberi tanda bukti P-5b;
7. Fotocopy Print out Email contact center (call center Pemohon) kepada Pegawai di Customer Care Group Kantor Pusat Pemohon tanggal 30 Maret 2015 ,selanjutnya diberi tanda bukti P-6a;
8. Fotocopy Print Out Email Fenny Efriani (Pegawai Customer Care Group Pemohon) kepada admin monitoring Bank CIMB Niaga pada tanggal 30 Maret 2015 , selanjutnya diberi tanda bukti P-6b;
9. Fotocopy Surat Pemohon Nomor TOP,CCR/CHM.2170/2015 tanggal 30 maret 2015 perihal pengaduan Nasabah Bank mandiri atas nama Saudara Sujarwo,selanjutnya diberi tanda bukti 6c ;
10. Asli Brosur Mandiri Internet tentang Transaksi Perbankan ,selanjutnya diberi tanda bukti P-7 ;
11. Asli Buku Petunjuk Penggunaan Token ,selanjutnya diberi tanda bukti P-8 ;

Menimbang,bahwa terhadap bukti surat tersebut diatas telah disesuaikan dengan aslinya dan telah diberi materai secukupnya sehingga dapat dijadikan alat bukti yang sah dipersidangan ;

Menimbang, bahwa untuk menguatkan dalil sangkalannya Termohon telah mengajukan bukti-bukti surat sebagai berikut :

1. Asli tanda terima pengaduan Termohon keberatan Nomor C-150330-10909-0006656 tanggal 30/03/2015 jam 15.30 dilampirkan permintaan keluhan nasabah atas nama Sujarwo ,selanjutnya diberi tanda bukti T-1 ;
2. Fotocopy Print Screen Halaman Muka Website Internet Banking Mandiri Aktivasi Mandiri Internet ,diberi tanda bukti T-2 ;
3. Fotocopy Print Screen Halaman Muka Website Internet Banking Mandiri Aktivasi Mandiri Internet ,diberi tanda bukti T-2 ;
4. Fotocopy pengantar bukti dari pemohon keberatan point ke 9 yaitu tentang bukti P-6c , selanjutnya diberi tanda bukti T-4 ;

Menimbang, bahwa terhadap bukti surat tersebut diatas telah disesuaikan dengan aslinya dan diberi materai yang cukup sehingga dapat dijadikan bukti yang sah dipersidangan ;

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 kewaktu. 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

Menimbang, bahwa selanjutnya Pemohon dan Termohon telah mengajukan konklusi pada tanggal 06 Agustus 2015 ;

Menimbang, bahwa untuk menyingkat putusan, maka segala sesuatu yang termuat dalam berita acara persidangan, dianggap telah termuat dan menjadi bagian yang tak terpisahkan dari 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 pada pokoknya adalah mengenai keberatan terhadap putusan BPSK kota Batam Nomor 021/PTS.ARB/BPSK/VI/2015 tanggal 1 Juni 2015 yang memutuskan dengan amarnya sebagai berikut :

1. Menyatakan gugatan Termohon dapat diterima sebagian ;
2. Menghukum Pemohon memberikan ganti rugi sebesar 75 % dari jumlah kerugian Termohon atau sebesar Rp 10.500.000,00 (sepuluh juta lima ratus ribu rupiah)
3. Menghukum Pemohon untuk mengembalikan kerugian kepada Pemohon selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari sejak putusan diterima para pihak ;

Menimbang, bahwa permohonan keberatan diajukan dalam tenggang waktu empat belas hari sejak Pemohon menerima pemberitahuan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, oleh karenanya secara formal permohonan keberatan tersebut dapat diterima;

Menimbang, bahwa keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen didasarkan atas alasan-alasan sebagai berikut :

- Bahwa Pemohon sangat keberatan dengan putusan dan pertimbangan hukum BPSK Batam yang telah keliru dalam memberikan pertimbangan hukum dan menjatuhkan putusan sehingga menimbulkan putusan yang tidak adil , hal tersebut didasarkan pada fakta dan dalil hukum sebagai berikut :
- Bahwa Termohon adalah nasabah Pemohon yaitu nasabah tabungan Mandiri yang mendapat fasilitas internet banking untuk kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan (Mandiri Internet) ;

Halaman 15 dari 20 Putusan Nomor 138/Pdt.Sus-BPSK/2015./PN.BTM.

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 kewaktu. 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 Termohon sebagai pengguna fasilitas Mandiri Internet terikat dengan dan wajib mematuhi ketentuan penggunaan Internet Banking termasuk menjaga kerahasiaan User ID dan Pin Internet kepada orang lain termasuk kepada petugas Bank karena Pemohon tidak pernah menanyakan Pin untuk alasan apapun;
- Bahwa melalui surat Termohon tanggal 30 Maret 2015 , Pemohon menerima pengaduan dari Termohon yang intinya menyampaikan keberatan terhadap pengurangan saldo di rekening tabungan Termohon sebelum Termohon melakukan transaksi pada Mandiri Internet ;
- Bahwa berdasarkan pengaduan Termohon tersebut, Pemohon telah melakukan investigasi terhadap transaksi-transaksi rekening Termohon dan dari hasil investigasi yang dilakukan Pemohon dapat disimpulkan bahwa Termohon telah mengalami tindakan phishing yaitu tindakan yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab untuk memperoleh informasi pribadi seperti User ID,PIN,nomor rekening Bank,nomor kartu kredit secara sah dengan tujuan penipuan atau kejahatan ;

Menimbang,bahwa Termohon membenarkan sebagai nasabah Tabungan Bank Mandiri dan sebagai pengguna Internet Banking Mandiri dan menurut Termohon ia telah melakukan langkah-langkah yang sesuai dengan prosedur yang semestinya hingga melaporkan kejadian yang menimpa Termohon pada tanggal 30 Maret 2015 dan Pemohon melaporkan kepada Termohon telah terjadi tindakan phising pada transaksi pemohon yang mengakibatkan saldo dalam tabungan Mandiri Termohon berkurang sejumlah Rp 14.000.000,-(empat belas juta rupiah) ;

Menimbang, bahwa berdasarkan berkas perkara dan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Majelis Hakim berpendapat bahwa BPSK hanya mempertimbangkan laporan pengaduan dari Termohon tanpa adanya mempertimbangkan bukti bukti lain yang mendukung terhadap laporan pengaduan dari Termohon selaku konsumen ;

Menimbang, bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut Majelis Hakim akan mengadili sendiri perkara sengketa konsumen yang bersangkutan ;

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 kewaktu. 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

Menimbang, bahwa dari bukti-bukti yang diajukan oleh Pemohon dari bukti surat P-5a dan bukti surat P-5b yang identik dengan bukti surat Termohon T-1 , Pemohon benar telah mendapat laporan pengaduan dari Termohon dan dibenarkan oleh Termohon selaku nasabah dari Bank Mandiri yang menggunakan fasilitas layanan internet banking pada tanggal 30 Maret 2015 dengan rincian pengaduan indikasi penipuan dengan nominal sebesar Rp 14.000.000,-(empat belas juta rupiah) dari nasabah Bank Mandiri atas nama Termohon Sujarwo ke Bank CIMB Niaga Atas Nama Gitta ;

Menimbang,bahwa kemudian pihak Pemohon keberatan selaku Pelaku Usaha menindaklanjuti laporan dari Termohon dengan segera dengan cara menelusuri transaksi yang terjadi pada rekening Termohon atas nama Sujarwo dengan mengirim email dari Bank Mandiri Legal Officer I Medan yang ditujukan kepada Bank CIMB Niaga sehubungan dengan pengaduan nasabah dari Pemohon atas nama Sdr Sujarwo agar pihak Bank CIMB Niaga segera melakukan pemblokiran terhadap rekening CIMB Niaga Nomor 2050112569187 atas nama Gitta Amalia Rosyeni dan dapat mengembalikan dana dari transaksi dimaksud sebagian maupun seluruhnya ke rekening Bank Mandiri No 109-001021854-3 a/n Sujarwo sesuai dengan bukti surat P-6a dan bukti surat P-6b namun berdasarkan transaksi elektronik jurnal detail pada tanggal 30 Maret 2015 ternyata dana tersebut telah ditarik oleh Gitta Amalia Rosyeni sebesar Rp 14.000.000,-(empat belas juta rupiah) sehingga dana tersebut dinyatakan sudah tidak ada lagi didalam rekening atas nama Gitta Amalia Rosyeni ;

Menimbang,bahwa dari bukti -bukti yang diajukan oleh Pemohon , Pemohon telah melakukan tindakan dengan segera pada saat adanya laporan pengaduan Termohon pada tanggal 30 Maret 2015 dan pada tanggal 30 Maret 2015 tersebut juga Pemohon selaku Pelaku Usaha telah berusaha menyelamatkan transaksi yang dilakukan Termohon yang telah ternyata telah disusupi oleh tindakan orang lain yang tidak bertanggungjawab diluar sepengetahuan Pemohon sebagai pelaku usaha bahwa transaksi Termohon terindikasi Phising yaitu suatu cara untuk mencoba mendapatkan informasi seperti username,password dan rincian kartu kredit dengan menyamar sebagai identitas terpercaya dalam komunikasi elektronik yang mengaku berasal dari



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

populer situs web sosial ,situs lelang,proses pembayaran online atau IT administrator yang biasa digunakan untuk memikat publik agar tidak curiga ;

Menimbang, bahwa ternyata Termohon tidak menjaga prinsip kehatihan dalam melakukan transaksi menggunakan layanan internet perbankan yang banyak dilakukan orang yang tidak bertanggung jawab di dunia maya yang dapat merugikan konsumen dengan demikian Pemohon dapat membuktikan bahwa perbuatan yang dilakukan oleh Termohon merupakan akibat kesalahan Termohon sendiri sehingga Pemohon sebagai Pelaku Usaha dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita Termohon sebagai Konsumen sebagaimana dalam ketentuan pasal 27 butir d Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen dan pasal 19 ayat 5 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen ;

Menimbang ,bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut diatas maka Majelis berpendapat bahwa keberatan dari Pemohon sangat beralasan hukum untuk dikabulkan dan membatalkan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Nomor 021/PTS.ARB/BPSK/VI/2015 tanggal 1 Juni 2015 serta mengadili sendiri perkara ini dengan amar putusan sebagaimana yang akan disebutkan dibawah ini ;

Menimbang, bahwa oleh karena permohonan keberatan Pemohon dikabulkan maka biaya perkara dibebankan kepada Termohon ;

Memperhatikan, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 1 Tahun 2006 dan peraturan perundang-undangan lain yang bersangkutan;

MENGADILI:

1. Mengabulkan Permohonan Keberatan dari Pemohon ;
2. Membatalkan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Nomor 021/PTS.ARB/BPSK/VI/2015 tanggal 1 Juni 2015 ;
3. Menghukum Termohon untuk membayar biaya perkara yang sampai hari ini ditetapkan sejumlah Rp 586.000,- (lima ratus delapan puluh enam ribu 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 kewaktu. 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

Demikian diputuskan dalam sidang permusyawaratan Majelis Hakim Pengadilan Negeri Batam , pada hari Kamis ,tanggal 06 Agustus 2015, oleh kami, **CAHYONO,SH,MH** selaku Hakim Ketua, **VERA YETTI MAGDALENA,SH,MH** dan **ALFIAN,SH**, masing - masing sebagai Hakim Anggota, yang ditunjuk berdasarkan Surat Penetapan Ketua Pengadilan Negeri Batam Nomor 138/Pdt-Sus-BPSK/2015/PN Btm tanggal 29 Juni 2015 , putusan mana diucapkan pada hari Senin tanggal 10 Agustus 2015 dalam persidangan terbuka untuk umum oleh Hakim Ketua dengan dihadiri oleh para Hakim Anggota tersebut, dibantu oleh **ROMY AULIA NOOR,SH** Panitera Pengganti Pengadilan Negeri Batam dihadiri oleh kuasa Pemohon dan tanpa dihadiri oleh Termohon ;

Hakim-hakim Anggota,

Hakim Ketua ,

dto

dto

VERA YETTI MAGDALENA,SH,MH.

CAHYONO,SH,MH.

dto

ALFIAN,SH

Panitera Pengganti,

dto

ROMY AULIA NOOR,SH.

Perincian biaya :

- | | |
|----------------------------|----------------|
| 1. Biaya Panggilan | Rp 475.000,- ; |
| 2. PNBP | Rp 20.000,- |
| 3. Biaya pendaftaran | Rp 30.000,- |
| 4. ATK | Rp 50.000,- |
| 5. Materai | Rp 6.000,- |
| 6. Redaksi | Rp 5.000,- |

Jumlah Rp. .586.000,-(lima ratus delapan puluh enam ribu rupiah) ;

Halaman 19 dari 20 Putusan Nomor 138/Pdt.Sus-BPSK/2015./PN.BTM.

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 kewaktu. 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)

Halaman 19



Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia
putusan.mahkamahagung.go.id

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 kewaktu.

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)

Halaman 20