



**P U T U S A N**

**NOMOR 458/PDT/2020/PT.DKI**

**“DEMI KEADILAN BERDASARKAN KETUHANAN YANG MAHA ESA”**

Pengadilan Tinggi DKI Jakarta yang memeriksa dan mengadili perkara perdata pada peradilan tingkat banding, menjatuhkan putusan seperti tersebut dibawah ini dalam perkara antara ;

**LINA DEWI WUITONO**, berkedudukan di Jalan Majapahit 18-20 Komplek Majapahit Permai Blok B 122-123 Jakarta, dalam hal ini memberi kuasa kepada **Ramadi Renal Nurima, S.H.,LL.M., Joenathan Caeswell Thanos, S.H.,Valdo Tampubolon, S.H., dan Ahmad Widi Aditya, S.H.**, para Advokat dan/ atau Konsultan Hukum beralamat di Jalan Wolter Monginsidi Nomor 49 Lt. 3 Kebayoran Baru Jakarta Selatan, bertindak berdasarkan surat kuasa tanggal 09 April 2020, untuk selanjutnya disebut sebagai **Pembanding** semula **Penggugat** ;

M e l a w a n

**PT. BANK MEGA Tbk**, bertempat tinggal di Jalan Kapten Tendean Nomor 12-14 A Jakarta Selatan DKI Jakarta, dalam hal ini diwakili oleh **Kostaman Thayib** dan **Madi Darmadi Lazuardi**, masing-masing sebagai Direktur Utama dan Direktur, memberi kuasa kepada John Eric Pontoh Dkk, Karyawan PT. Bank Mega, berdasarkan surat kuasa Khusus tanggal 15 Juli 2019, untuk selanjutnya disebut sebagai **Terbanding** semula **Tergugat** ;

**Pengadilan Tinggi tersebut ;**

Membaca, berkas perkara dan surat-surat yang bersangkutan berikut turunan resmi putusan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan Nomor 540/Pdt.G /2019/PN.Jkt.Brt, tanggal 4 April 2020, dalam perkara para pihak tersebut diatas ;

**TENTANG DUDUKNYA PERKARA ;**

Menimbang, bahwa Penggugat dengan surat gugatan tanggal 1 Juli 2019 yang di terima dan didaftarkan di Kepaniteraan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan pada tanggal 2 Juli 2019, dalam Register Perkara Nomor 540/Pdt.G/ 2019/PN.Jkt.Sel, mengajukan Gugatan sebagai berikut :



# Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

1. Bahwa, Penggugat adalah nasabah Tergugat, selaku pemegang Kartu Kredit Bank Mega Metro Titanium dengan Nomor Kartu 5242610053125269 dan kartu kredit Bank Mega Gold dengan Nomor Kartu 4201920113162562;
2. Bahwa pada awalnya, transaksi penggunaan Kartu Kredit Tergugat oleh Penggugat berjalan dengan lancar. Hingga akhirnya pada tanggal 20 November 2018, Penggugat mendapatkan serangkaian pesan singkat melalui SMS dari Tergugat mengenai adanya beberapa transaksi yang sedang berjalan, padahal pada saat itu Penggugat sedang berada di rumah dan tidak sedang melakukan transaksi apapun. Penggugat kemudian mendapatkan panggilan/telepon dari *Call Center* Tergugat (di nomor Hotline 1500010) yang menjelaskan bahwa saat ini sedang terjadi upaya pembobolan credit card oleh pihak yang tidak bertanggung jawab dan pihak Tergugat sedang berupaya untuk mencegah terjadinya pembobolan tersebut;
3. Pada saat itu *Call Center* Tergugat menjelaskan kepada Penggugat bahwa cara pencegahan dapat dilakukan dengan meminta Penggugat untuk memberikan informasi mengenai Kode Otorisasi Transaksi yang terdapat dalam pesan singkat tersebut. Mengingat panggilan tersebut dilakukan dari Nomor Resmi Hotline Tergugat yakni 1500010 (*Call Center*), maka Penggugat tidak menaruh curiga atas permintaan Kode Otorisasi Transaksi tersebut dan memberikan Kode Otorisasi Transaksi;
4. Bahwa, setelah menerima telepon dari *Call Center* Tergugat tersebut, Penggugat menunggu informasi lebih lanjut dari Tergugat, namun tidak ada informasi lebih lanjut mengenai upaya pencegahan tersebut. Penggugat kemudian mencoba untuk melakukan panggilan kembali ke *Call Center* Bank Mega (ke nomor yang sama dengan nomor yang menelepon Penggugat sebelumnya) dan mendapatkan informasi bahwa Tergugat tidak pernah melakukan panggilan ke Penggugat untuk meminta informasi Kode Otorisasi Transaksi;  
Tergugat pada saat itu menerangkan bahwa Penggugat telah menjadi korban Penipuan oleh Pihak yang mengatasnamakan Tergugat dengan menggunakan Nomor Telepon *Call Center* Tergugat. Ternyata diketahui bahwa setelah Penggugat memberikan Kode Otorisasi Transaksi ke *Call Center* Bank Mega, ternyata permintaan tersebut tidaklah mencegah upaya pembobolan yang terjadi dan justru menyebabkan lolosnya transaksi-transaksi yang tidak dilakukan oleh Penggugat pada Credit Card tersebut ;
5. Bahwa adapun transaksi yang terjadi atas dasar penipuan yang terjadi adalah sebagai berikut:

Halaman 2 Putusan .No.458/Pdt/2020/PT.DKI.

#### 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)

Halaman 2



# Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

- a. Kartu kredit Bank Mega Metro Titanium dengan Nomor Kartu 5242610053125269 sebesar Rp. 5.550.000,-;
- b. Kartu kredit Bank Mega Gold dengan Nomor Kartu 4201920113162562 sebesar Rp. 11.100.000,- (untuk selanjutnya disebut sebagai “Transaksi”);
6. Bahwa pada hari yang sama, Tergugat melalui *Call Center* menyarankan agar Penggugat melakukan “Sanggah” Transaksi agar Tergugat dapat melakukan investigasi atas adanya kejadian tersebut dan oleh karenanya Penggugat pun melakukan “Sanggah” Transaksi atas Transaksi tersebut;
7. Bahwa, selang beberapa hari setelah kejadian tersebut Penggugat mendatangi Kantor Tergugat (yang terletak di Jalan Kapten Tendean) untuk mempertanyakan dan sekaligus mengajukan keberatan kepada Tergugat mengenai adanya kejadian pembobolan tersebut mengingat pembobolan tersebut terjadi karena adanya penggunaan Nomor resmi *Call Center* Tergugat. Pada waktu itu, Tergugat tidak menunjukkan sikap kooperatif kepada Penggugat dan bahkan terkesan mempersulit dengan menyatakan bahwa Penggugat seharusnya datang ke kantor Tergugat yang berada di daerah Kuningan. Padahal sebelumnya *Call Center* dari Tergugat memberitahukan bahwa apabila ada permasalahan terkait penggunaan Kartu Kredit, Penggugat dapat mendatangi Kantor Tergugat yang berada di Jalan Kapten Tendean, dan tidak pernah diberitahukan untuk datang ke kantor Tergugat yang berada di daerah Kuningan. Pada saat itu, Penggugat akhirnya hanya diperkenankan untuk bertemu dengan *Customer Service* dari Bank Mega, dan tidak dapat bertemu dengan pihak pejabat yang bertanggung jawab mengenai permasalahan kartu kredit dari Tergugat;
8. Pada saat itu, pihak Tergugat melalui *Customer Service* menerangkan bahwa kejadian seperti ini sudah sering terjadi dan hanya secara sederhana menyatakan bahwa Pihak yang melakukan Panggilan kepada Klien kami bukanlah pihak dari Tergugat dan hanya merupakan oknum yang menggunakan suatu aplikasi “*Fake Call*”, dan secara mudahnya menimpakan kesalahan kepada Penggugat yang memberikan Kode Otorisasi Transaksi kepada oknum tersebut;
9. Bahwa Tergugat selaku Bank dalam hal ini seharusnya mengetahui dan paham bahwa pihak Nasabah akan memberikan segala informasi yang diminta oleh pihak resmi Bank (*Call Center*) yang biasanya (informasi tersebut) digunakan oleh pihak Bank untuk mengkonfirmasi identitas nasabah yang bersangkutan, terlebih lagi pada waktu itu kondisinya mendesak. Namun dalam hal ini, sikap Tergugat yang menolak Penggugat

Halaman 3 Putusan .No.458/Pdt/2020/PT.DKI.



untuk bertemu dengan pihak-pihak yang berwenang pada Tergugat dan bahkan secara mudahnya menyatakan kesalahan ada pada Penggugat terkesan merupakan tindakan yang arogan dan menolak untuk bertanggung jawab atas pembobolan tersebut, tanpa mempertimbangkan fakta bahwa Nomor Telepon *Call Center* TERGUGAT telah digunakan oleh Oknum yang tidak bertanggung jawab;

10. Bahwa selanjutnya Penggugat melalui Kuasa Hukumnya telah mengirimkan Surat No. 313/OCK.XII/2018 tanggal 17 Desember 2018 Perihal: Mohon Klarifikasi Kepada Bank Mega, Surat No. 09/OCK.I/2019 tanggal 17 Januari 2019 Perihal: Mohon Klarifikasi 2, dan Surat No. 10/OCK.I/2019 tanggal 17 Januari 2019 Perihal Keberatan atas Penagihan, yang pada intinya menanyakan perkembangan upaya "Sangghah" atas transaksi yang dilakukan sekaligus memberitahukan bahwa Penggugat merasa keberatan dengan adanya kejadian penggunaan *Call Center* Tergugat oleh oknum yang tidak bertanggungjawab. Dalam Surat tersebut, Kuasa Hukum Penggugat telah memberitahukan pula bahwa mengingat penyelesaian kejadian penggunaan kartu kredit telah diserahkan kepada Kuasa Hukum, maka segala korespondensi terkait dengan adanya tagihan tersebut harus disampaikan melalui Kuasa Hukum Penggugat;

1. Bahwa selanjutnya atas Surat yang dikirimkan oleh Kuasa Hukum tersebut di atas, Tergugat pada intinya menerangkan bahwa Penggugat tetap ber-kewajiban untuk melakukan pembayaran kepada Tergugat dan menyatakan bahwa kesalahan ada pada Penggugat, yang sekali lagi tanpa mem-pertimbangkan fakta bahwa Nomor Telepon *Call Center* Tergugat telah digunakan oleh Oknum yang tidak bertanggung jawab. Keputusan Tergugat ini diambil oleh Tergugat tanpa memberikan kesempatan pada Penggugat untuk membuktikan dan menjelaskan secara lebih detail mengenai kejadian tersebut;

Apabila proses investigasi yang dilakukan oleh Tergugat dilakukan dengan benar, maka seharusnya Tergugat dapat mengetahui bahwa transaksi yang terjadi tidak mungkin dilakukan oleh Penggugat karena Penggugat. Selain itu Tergugat seharusnya dapat pula mengetahui bahwa panggilan yang diterima oleh Penggugat secara fakta dilakukan melalui *Call Center* Tergugat. Namun demikian, ternyata Tergugat, tanpa melalui proses investigasi yang baik dan benar, telah dengan mudahnya melimpahkan kesalahan kepada Penggugat. Atau dengan kata lain, Tergugat telah secara melawan hukum memanfaatkan ataupun mendapatkan keuntungan dari kejadian penipuan semacam ini;



# Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

11. Bahwa tidak hanya Tergugat tidak menunjukkan sikap kooperatif kepada Penggugat untuk menyelesaikan dan mencari titik temu mengenai kejadian ini, namun, Tergugat secara terus menerus sampai dengan Gugatan ini diajukan, mengirimkan *debt collector*, yang terus menerus melakukan *terror* kepada Penggugat, meskipun Penggugat telah menjelaskan secara jelas duduk perkaranya. Tidak hanya itu, Tergugat melalui *debt collector* nya bahkan memaksa Penggugat untuk tidak menggunakan pengacara untuk mempermasalahkan permasalahan ini;
12. Bahwa dalam perkara *a quo*, sikap Tergugat yang menolak bertanggung jawab padahal faktanya Nomor Telepon *Call Center* Tergugat telah digunakan oleh Oknum jelas merupakan tindakan yang tidak melindungi kedudukan Penggugat selaku nasabahnya, yakni:
  - a. Telah membiarkan data Penggugat bocor ke pihak yang tidak berwenang, sehingga dapat dengan mudahnya digunakan oleh orang lain. Dimana orang lain dapat mengetahui bahwa Penggugat merupakan nasabah pengguna kartu kredit Bank Mega dan dapat mengetahui Nomor telepon Penggugat;
  - b. Telah membiarkan *Call Center* Tergugat digunakan oleh orang lain, yang telah mengetahui informasi sebagaimana terdapat pada butir (a);
  - c. Tidak pernah memberikan peringatan ataupun pemberitahuan kepada Penggugat selaku Nasabah mengenai adanya kasus serupa yang pernah terjadi pula kepada nasabah sebelumnya; dan
  - d. Menolak bertanggungjawab atas kerugian yang diderita oleh Penggugat, padahal kerugian tersebut disebabkan atas kelalaian Tergugat dalam melindungi *Call Center* Tergugat;
13. Bahwa berdasarkan Surat keputusan Direktur bank Indonesia No. 27/164/KEP/DIR serta Surat Edaran bank Indonesia No. 27/9/UPPB tanggal 31 Maret 1995 tentang Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank, mengatur mengenai kewajiban bank dalam menggunakan sistem dan aplikasi Teknologi Sistem Informasi. Kewajiban bank tersebut antara lain:
  - a. Memiliki sistem kontrol terhadap sistem dan aplikasi tersebut yang mencakup pengadaan, pengembangan, pengoperasian dan pemeliharaannya;
  - b. Menerapkan prinsip-prinsip sistem pengawasan dan pengamanan terhadap penggunaan sistem dan aplikasi yang mengandung risiko tinggi, khususnya yang menyangkut teknologi database, komputer mikro, dan komunikasi data; dan
  - c. Memiliki Disaster dan Recovery Plan yang sudah teruji dan memadai;

Halaman 5 Putusan .No.458/Pdt/2020/PT.DKI.





Bahwa dalam kaitannya dengan perkara a quo, Tergugat telah melanggar kewajibannya selaku Bank, dengan telah lalai dalam menerapkan prinsip-prinsip sistem pengawasan dan pengamanan atas Call Center Tergugat, sehingga dengan mudahnya Call Center digunakan oleh orang lain di luar Tergugat;

14. Bahwa Pasal 1365 KUHPerdata mengatur sebagai berikut:

*"Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang yang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut";*

15. Bahwa Pasal 1365 KUHPerdata mengatur unsur-unsur perbuatan melawan hukum sebagai berikut:

- Adanya perbuatan melawan hukum;
- Adanya kesalahan;
- Adanya kerugian; dan
- Terdapat hubungan kausal antara perbuatan dengan kerugian.

**a. ADANYA PERBUATAN MELAWAN HUKUM**

16. Bahwa pengertian Perbuatan Melawan Hukum telah diperluas berdasarkan *Arrest Hogeraad* 1919, yang pada intinya mengatur bahwa suatu perbuatan merupakan perbuatan melanggar hukum bukan saja karena telah melanggar peraturan tertulis, undang-undang, tetapi lebih dari pada itu apabila:

- Melanggar hak subyektif orang lain (*hetzij met eens anders subjectief recht*);
- Bertentangan dengan kewajiban hukum si pembuat (*hetzij met des daders eigen wettelijke plicht*);
- Bertentangan dengan kesusilaan yang baik (*tegen de geode zeden*); atau
- Bertentangan dengan kepatutan yang terdapat dalam masyarakat terhadap diri atau barang orang lain (*zorgvuldigheid in het maatschappelijk verkeer betaamt*);

17. Bahwa dalam perkara a quo, tindakan Tergugat telah memenuhi pengertian perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur berdasarkan *Arrest Hogeraad* 1919 tersebut di atas, karena adanya kejadian tersebut disebabkan adanya tindakan-tindakan TERGUGAT sebagai berikut:

- Tindakan Tergugat yang telah membiarkan pihak lain mengetahui informasi-informasi terkait dengan Penggugat, yakni antara lain:
  - Informasi bahwa Penggugat merupakan nasabah Tergugat, yakni selaku Pemegang Kartu kredit Bank Mega Metro Titanium dengan



# Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

Nomor Kartu 5242610053125269 dan Kartu kredit Bank Mega Gold dengan Nomor Kartu 4201920113162562;

- Informasi mengenai Nomor Telepon Penggugat yang terdaftar pada Tergugat;
- b. Tindakan tergugat yang telah membiarkan sistem informasi yang berupa call center penggugat di nomor 1500010 dapat digunakan oleh orang lain;
- 18. Bahwa Pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia nomor 10 tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan jo Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan menjelaskan bahwa: "Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian.";
- Bahwa tindakan Tergugat sebagaimana disebutkan di atas, Sama Sekali Tidak Menunjukkan Adanya Prinsip Kehati-Hatian Oleh BANK MEGA. Dimana informasi atas Penggugat selaku Nasabah serta Call Center Tergugat dapat dengan mudahnya di akses oleh Pihak Lain, sehingga menimbulkan kemungkinan dapat dengan mudahnya dimanfaatkan secara tidak bertanggung jawab oleh pihak lain;
- 19. Selain itu, tindakan Tergugat yang telah menolak bertanggung jawab, tidak melakukan investigasi atas kejadian tersebut secara tidak benar, dan tidak berusaha menyelesaikan permasalahan tersebut secara benar menunjukkan bahwa Tergugat secara Melawan Hukum ikut mengeruk keuntungan dari tindak pidana Penipuan tersebut. Hal tersebut yang menjadi dasar bagi Tergugat untuk membiarkan praktek semacam ini terjadi, karena pada akhirnya Tergugat tetap akan meminta pembayaran kepada Nasabahnya. Hal semacam ini jelas menunjukkan bahwa Tergugat terkesan "*menari diatas penderitaan orang lain*" yang jelas merugikan tidak hanya Penggugat, namun nasabah-nasabah lain dari Tergugat yang mengalami hal yang sama dengan Penggugat;
- 20. Tindakan Tergugat sebagaimana tersebut di atas, diperparah dengan penggunaan *Debt Collector* yang secara terus menerus melakukan *terror* kepada Penggugat dan keluarga Penggugat, bahkan mendesak Penggugat untuk membayar dan untuk tidak menempuh jalur hukum dengan menggunakan jasa pengacara, padahal sebelumnya secara jelas Kuasa Hukum Penggugat telah meminta agar segala korespondensi dilakukan melalui Kuasa Hukum, menunjukkan bahwa Tergugat telah melakukan Perbuatan Melawan Hukum;

Halaman 7 Putusan .No.458/Pdt/2020/PT.DKI.



# Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

21. Sekali lagi ditegaskan bahwa rangkaian tindakan Tergugat tersebut menunjukkan suatu praktek tidak benar dan melawan hukum, yang secara tidak langsung disetujui dan dinikmati oleh Tergugat karena adanya Penipuan tersebut menimbulkan keuntungan bagi Tergugat. Praktik semacam ini jelas melanggar hak subjektif Penggugat, yakni Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa sebagaimana diatur dalam Pasal 4 jo Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

**b. ADANYA KESALAHAN DALAM PERBUATAN YANG MELAWAN HUKUM TERSEBUT**

22. Bahwa tindakan Tergugat jelas merupakan tindakan yang terqualifikasi sebagai suatu kesengajaan. Hal ini dapat dilihat berdasarkan fakta bahwa pada saat Penggugat mendatangi kantor Tergugat, *Customer Service* Tergugat menerangkan bahwa kejadian semacam ini (penggunaan nomor *Call Center* Tergugat oleh oknum lain) bukan merupakan perbuatan yang pertama kali, dan pernah pula menimpa nasabah lain. Namun demikian, meskipun peristiwa tersebut bukan yang pertama kali, Tergugat tetap dengan sengaja melakukan pembiaran dan tidak melakukan tindakan-tindakan pencegahan yang baik dan benar untuk mencegah nasabah-nasabah lain dari Tergugat menderita kejadian yang sama;

23. Bahwa tidak hanya itu, Tergugat terkesan mengambil keuntungan dengan adanya praktek penggunaan *Call Center* Tergugat oleh oknum lain. Hal ini dapat dilihat dari tetap ditagihkannya transaksi-transaksi tersebut kepada Penggugat bahkan menggunakan *Debt Collector* yang agresif yang tidak hanya dilakukan terhadap Penggugat, namun juga keluarga Penggugat;

24. Bahwa tindakan Tergugat yang tidak melakukan investigasi dengan benar jelas merupakan suatu bentuk kesengajaan. Mengingat apabila Investigasi dilakukan dengan benar, maka seharusnya:

- a. Penggugat diberikan kesempatan untuk menggunakan haknya untuk membela diri serta membuktikan mengenai kejadian yang dialami Penggugat tersebut. Karena faktanya Penggugat memiliki bukti bahwa yang melakukan panggilan adalah *Call Center* dari Tergugat. Apabila fakta ini berusaha digali oleh Tergugat maka seharusnya tanggung jawab atas kejadian tersebut ada pada Tergugat, yang telah membiarkan *Call Center* dari Tergugat digunakan oleh pihak Oknum yang tidak bertanggung jawab;





- b. Tergugat dapat mengetahui bahwa secara *riil*, transaksi yang dilakukan tidak mungkin dilakukan oleh Penggugat, karena Penggugat pada saat itu sedang berada di rumah Penggugat;

Jelas dalam hal ini, apabila investigasi selama masa “sanggah” dilakukan dengan benar, maka dapat dilihat secara jelas bahwa tidak ada unsur kesalahan sama sekali dari Penggugat yang menimbulkan adanya Penipuan tersebut. Dengan demikian, seharusnya Penggugat tidak dilakukan penagihan atas transaksi tersebut;

**c. ADANYA KERUGIAN**

**KERUGIAN MATERIIL**

25. Bahwa sebagai akibat dari tindakan Tergugat, Penggugat jelas dirugikan dengan adanya tagihan:

- a. Kartu kredit Bank Mega Metro Titanium dengan Nomor Kartu 5242610053125269 sebesar Rp. 5.550.000,-;
- b. Kartu kredit Bank Mega Gold dengan Nomor Kartu 4201920113162562 sebesar Rp. 11.100.000,-;

Serta seluruh bunga dan denda yang tetap ditagihkan oleh Tergugat sampai dengan saat gugatan ini didaftarkan;

26. Bahwa selain itu, dengan adanya kejadian tersebut, Penggugat menjadi tidak dapat menggunakan kartu kredit tersebut yang seharusnya dapat digunakan oleh Penggugat untuk membeli asset atau barang modal untuk kepentingan usahanya, dimana limit Kartu kredit Bank Mega Metro Titanium dengan Nomor Kartu 5242610053125269 sebesar Rp. 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah) dan limit Kartu kredit Bank Mega Gold dengan Nomor Kartu 4201920113162562 sebesar Rp. 54.000.000,- (lima puluh empat juta rupiah). Dengan demikian, apabila ditotal maka PENGGUGAT menderita kerugian atas tidak dapat digunakannya kartu kredit tersebut sebesar Rp. 104.000.000,- (seratus empat juta Rupiah);

**KERUGIAN IMMATERIIL**

27. Bahwa selain itu, Penggugat juga menderita kerugian immaterial yang berupa hilangnya rasa aman dan tentram sebagai akibat dari penagihan-penagihan yang dilakukan oleh *debt collector* Tergugat, serta rasa trauma Penggugat dalam menggunakan kartu kredit ke depannya sebagai akibat dari kekhawatiran bocornya data Penggugat kepada oknum yang tidak bertanggung jawab. Rasa trauma ini tidak dapat dinilai dengan uang, namun demikian untuk mempermudah penyelesaian perkara a quo, maka kerugian ini dinilai sebesar Rp. 5.000.000.000,- (lima miliar Rupiah);



**d. TERDAPAT HUBUNGAN KAUSAL ANTARA PERBUATAN DENGAN KERUGIAN**

28. Bahwa jelas kerugian yang diderita oleh PENGUGAT di atas disebabkan oleh adanya tindakan-tindakan TERGUGAT sebagai berikut:

- a. Tindakan Tergugat yang telah membiarkan pihak lain mengetahui informasi-informasi terkait dengan Penggugat, yakni antara lain:
  - Informasi bahwa Penggugat merupakan nasabah Tergugat, yakni selaku Pemegang Kartu kredit Bank Mega Metro Titanium dengan Nomor Kartu 5242610053125269 dan Kartu kredit Bank Mega Gold dengan Nomor Kartu 4201920113162562;
  - Informasi mengenai Nomor Telepon Penggugat yang terdaftar pada Tergugat;
- b. Tindakan Tergugat yang telah membiarkan sistem informasi yang berupa *Call Center* Penggugat di Nomor 1500010 dapat digunakan oleh orang lain.

Dimana atas tindakan tersebut, yang jelas-jelas melanggar Prinsip kehati-hatian perbankan, Kartu kredit Bank Mega Metro Titanium dengan Nomor Kartu 5242610053125269 digunakan oleh Pihak yang tidak bertanggung jawab sebesar Rp. 5.550.000,- dan Kartu kredit Bank Mega Gold dengan Nomor Kartu 4201920113162562 sebesar Rp. 11.100.000,-;

**DALAM PROVISI**

Bahwa mengingat sampai dengan Gugatan ini didaftarkan, Tergugat masih tetap melakukan penagihan-penagihan kepada Penggugat dan Keluarga Penggugat, dan bahkan menggunakan *Debt Collector* yang sangat agresif dalam melakukan Penagihan, sedangkan permasalahan a quo sedang diperiksa oleh Pengadilan Negeri Jakarta Selatan, maka mohon agar Majelis Hakim yang memeriksa Perkara a quo berkenan untuk memberikan putusan Provisi untuk menghentikan Penagihan-penagihan yang dilakukan oleh Tergugat, dan sekaligus menghentikan Bunga dan Denda atas Tagihan tersebut sampai dengan adanya Putusan yang berkekuatan hukum tetap (*inkracht van gewijsde*);

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, maka Penggugat dalam hal ini, memohon Kepada Yang Mulia Majelis Hakim, yang memeriksa, dan mengadili perkara ini berkenan untuk memberikan putusan sebagai berikut :

**Dalam Provisi**

Menghukum Tergugat untuk menghentikan Penagihan-penagihan yang dilakukan oleh Tergugat, dan sekaligus menghentikan Bunga dan Denda atas Tagihan tersebut sampai dengan adanya Putusan yang berkekuatan hukum tetap (*inkracht van gewijsde*);



## Dalam Pokok Perkara

1. Menerima dan mengabulkan Gugatan Perbuatan Melawan Hukum Penggugat untuk seluruhnya;
  2. Menyatakan Tergugat telah melakukan Perbuatan Melawan Hukum (Onrechtmatigedaad);
  3. Menghukum Tergugat untuk menghapus Tagihan Transaksi Kartu Kredit Bank Mega Metro Titanium dengan Nomor **5242610053125269** Sebesar Rp. 5.550.000,- (lima juta lima ratus lima puluh ribu rupiah) dan Kartu Kredit Bank Mega Gold dengan Nomor **4201920113162562** Sebesar Rp. 11.100.000,- (sebelas juta seratus ribu rupiah) milik Penggugat yang timbul dari Perbuatan Melawan Hukum yang dilakukan oleh Tergugat, Perbuatan Melawan Hukum yang dilakukan oleh Tergugat, beserta seluruh bunga dan denda yang timbul atas tagihan tersebut;
  4. Menghukum Tergugat untuk membayar kerugian Immaterill kepada Penggugat yang berupa hilangnya rasa aman dan tentram sebagai akibat dari penagihan-penagihan yang dilakukan oleh *debt collector* Tergugat, serta rasa trauma Penggugat dalam menggunakan kartu kredit ke depannya sebagai akibat dari kekhawatiran bocornya data Penggugat kepada oknum yang tidak bertanggung jawab. Rasa trauma ini tidak dapat dinilai dengan uang, namun demikian untuk mempermudah penyelesaian perkara a quo, maka kerugian ini dinilai sebesar Rp. 5.000.000.000,- (lima miliar Rupiah). Yang harus dibayarkan oleh Tergugat sekaligus dan tunai setelah putusan ini mempunyai kekuatan hukum yang tetap (*Inkracht Van Gewisjde*);
  5. Menghukum Tergugat untuk mengumumkan permintaan maaf atas Perbuatan Melawan Hukum yang dilakukan oleh Tergugat di 2 (dua) surat kabar Nasional;
  6. Menghukum Tergugat untuk tunduk akan Putusan atas Gugatan yang di ajukan oleh Penggugat;
  7. Menyatakan bahwa putusan perkara ini dapat dilaksanakan terlebih dahulu meskipun ada upaya hukum perlawanan, banding, kasasi ataupun upaya hukum lainnya dari Tergugat (*Uitvoerbaar Bij Vorraad*);
  8. Memerintahkan kepada Tergugat untuk membayar segala biaya perkara yang timbul dari perkara ini;
- Apabila Yang Mulia Majelis Hakim yang memeriksa dan mengadili perkara ini berpendapat lain, mohon agar memberikan putusan yang seadil-adilnya (*Ex Aequo Et Bono*);**



# Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

Menimbang, bahwa terhadap gugatan tersebut Pengadilan Negeri Jakarta Selatan pada tanggal 1 April 2020, telah menjatuhkan putusan Akhir yang amarnya sebagai berikut :

DALAM PROPISI ;

- Menolak tuntutan Provisi Penggugat ;

DALAM EKSEPSI ;

- Mengabulkan Eksepsi Tergugat ;
- Menyatakan gugatan Peningkat Kabur ;

DALAM POKOK PERKARA I;

- Menyatakan gugatan Penggugat tidak dapat diterima ;
- Menghukum Penggugat untuk membayar seluruh biaya yang timbul dalam gugatan ini yang sampai hari ini ditaksir sejumlah Rp. 1.234.000.- (satu juta dua ratus tiga puluh empat ribu rupiah) ;

Menimbang, bahwa berdasarkan Risalah Pernyataan Permohonan Banding Nomor : 540/Pdt.G/2019/PN.Jkt.Sel, tanggal 14 April 2020 yang dibuat oleh : **Muhtar, S.H.,M.H.** Panitera Pengadilan Negeri Jakarta Selatan yang menerangkan bahwa Kuasa Hukum **Pembanding** semula **Penggugat** telah menyatakan banding terhadap putusan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan Nomor 540/Pdt.G/2019/PN.Jkt.Sel, tanggal 1 April 2020 dan permohonan banding tersebut telah diberitahukan/ disampaikan kepada **Terbanding** semula **Tergugat** pada tanggal 8 Juni 2020 ;

Menimbang, bahwa Pembanding semula Penggugat tidak mengajukan memori banding ;

Menimbang, bahwa sebelum berkas perkara dikirim ke Pengadilan Tinggi untuk diperiksa di tingkat banding, kepada pihak yang berperkara telah diberi kesempatan untuk melihat dan mempelajari berkas perkara (inzage) dikepaniteraan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan sebagaimana ternyata dari relaas pemberitahuan untuk itu yang telah dijalankan oleh jurusita Pengganti pada Pengadilan Negeri Jakarta Selatan kepada **Pembanding** semula **Penggugat** dan Kepada **Terbanding** semula **Tergugat** masing-masing pada tanggal 08 Juni 2020 selama 14 hari, terhitung sejak tanggal pemberitahuan ini ;

**TENTANG PERTIMBANGAN HUKUM :**

Halaman 12 Putusan .No.458/Pdt/2020/PT.DKI.

#### 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](http://putusan.mahkamahagung.go.id)

Menimbang, bahwa putusan Pengadilan Negeri Jakarta Barat diucapkan pada tanggal 1 April 2020, kuasa Pembanding semula Penggugat menyatakan banding pada tanggal 14 April 2020, dengan demikian permohonan banding tersebut telah diajukan dalam tenggang waktu dan menurut cara serta syarat-syarat sebagaimana ditentukan menurut Undang-undang, maka dengan demikian permohonan banding tersebut secara formil dapat diterima ;

Menimbang, bahwa Majelis Hakim Tingkat Banding setelah mempelajari dengan teliti dan seksama berita acara Persidangan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan pembuktian dari pihak yang berperkara, salinan resmi putusan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan Nomor 540/Pdt.G/2019/PN.Jkt Sel tanggal 01 April 2020 yang dimohonkan banding tersebut, Majelis Hakim Tingkat Banding akan mempertimbangkan sebagai berikut :

Menimbang, bahwa setelah Majelis Hakim Tingkat Banding mencermati dan meneliti dalil-dalil gugatan dan jawaban dari pihak yang berperkara berikut pertimbangan hukum Majelis Hakim Tingkat Pertama, Majelis Hakim tingkat banding berpendapat bahwa pertimbangan hukum Pengadilan Tingkat Pertama telah tepat dan benar tentang penanganan perkara ini seharusnya melalui proses pidana, oleh karena meskipun gugatan perdata dengan dasar gugatan perbuatan melawan hukum tidak harus melalui proses pidana, akan tetapi dalam perkara ini berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi yang membutuhkan keahlian khusus untuk melakukan audit/ penelusuran jejak digital yang dapat mengungkap, apakah benar call centre Tergugat yang digunakan, apakah digunakan dari kartu Tergugat, apakah pembobolan kartu kredit Penggugat dilakukan oleh Tergugat atau karyawan Tergugat, bagaimana cara melakukannya akan semua terungkap, sehingga oleh Majelis Hakim Tingkat Banding disetujui dan diambil alih sebagai pertimbangan sendiri dalam memutus perkara ini, serta menjadi bagian dari dan telah termasuk dalam putusan ini ;

Menimbang, bahwa dengan mengambil alih pertimbangan Majelis Hakim Tingkat Pertama, maka Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan Nomor 540/Pdt.G/2019/PN.Jkt.Sel, tanggal 01 April 2020 yang dimohonkan banding tersebut, harus dipertahankan dan dikuatkan ;

Menimbang, bahwa sebagai pihak yang kalah Pembanding semula Penggugat dihukum untuk membayar biaya perkara dikedua tingkat peradilan

Halaman 13 Putusan .No.458/Pdt/2020/PT.DKI.

#### 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](mailto:kepaniteraan@mahkamahagung.go.id) Telp : 021-384 3348 (ext.318)





# Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

yang untuk tingkat banding besarnya akan disebutkan dalam amar putusan dibawah ini ;

Memperhatikan dan mengingat Pasal 3 ayat (1) Undang-undang Nomor. 37 Tahun 2004 dan Peraturan-peraturan lain yang bersangkutan dengan perkara ini ;

## MENGADILI :

- Menerima permohonan banding dari Pembanding semula Penggugat ;
- menguatkan Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan Nomor 540/Pdt.G/2019/PN.Jkt.Sel. tanggal 01 April 2020. yang dimohonkan banding tersebut ;
- Menghukum Pembanding semula Penggugat untuk membayar biaya perkara dikedua tingkat peradilan yang untuk di tingkat banding sebesar Rp 150.000.- ( seratus lima puluh ribu rupiah ) ;

Demikianlah diputuskan dalam rapat permusyawaratan Majelis Hakim Pengadilan Tinggi DKI Jakarta pada hari : **Kamis tanggal 22 Oktober 2020** oleh Kami : **SIRANDE PALAYUKAN, S.H.,M.Hum,** Hakim Tinggi Pengadilan Tinggi DKI Jakarta yang ditunjuk selaku Hakim Ketua Majelis, **HARYONO, S.H.,M.H.,** dan **INDAH SULISTYOWATI, S.H.,M.H.,** masing-masing selaku Hakim Anggota Majelis, berdasarkan Surat Penetapan Ketua Pengadilan Tinggi DKI Jakarta Nomor 458/PDT/2020/PT.DKI. tanggal 01 September 2020, telah ditunjuk untuk memeriksa dan mengadili perkara ini dalam Pengadilan Tingkat Banding, putusan mana pada hari **Rabu tanggal 11 Nopember 2020,** diucapkan di muka sidang yang terbuka untuk umum oleh Hakim Ketua Majelis yang di dampingi oleh Hakim-hakim Anggota Majelis tersebut, dan dibantu oleh **Hj. SRI IRIANI PUDJIATI, S.H., M.H.** Panitera Pengganti pada Pengadilan Tinggi DKI tersebut, berdasarkan surat Penunjukan Panitera Pengadilan Tinggi DKI Jakarta Nomor. 458/PDT/2020/ PT.DKI. tanggal 01 September 2020, tanpa dihadiri oleh kedua belah pihak yang berperkara.

Halaman 14 Putusan .No.458/Pdt/2020/PT.DKI.

### 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

HAKIM-HAKIM ANGGOTA,

HAKIM KETUA MAJELIS,

1. H A R Y O N O, S.H.,M.H.

SIRANDE PALAYUKAN, S.H.,M.Hum.

2. INDAH SULISTYOWATI, S.H.,M.H.

PANITERA PENGGANTI,

Hj. SRI IRIANI PUDJIATI, S.H.,M.H.

Rincian biaya perkara :

- |                                  |                  |
|----------------------------------|------------------|
| 1. Meterai-----                  | Rp. 6.000,-      |
| 2. Redaksi-----                  | Rp. 10.000,-     |
| 3. Biaya Proses-----             | Rp. 134.000.- +  |
| Jumlah                           | = Rp. 150.000,-- |
| (seratus lima puluh ribu rupiah) |                  |