

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

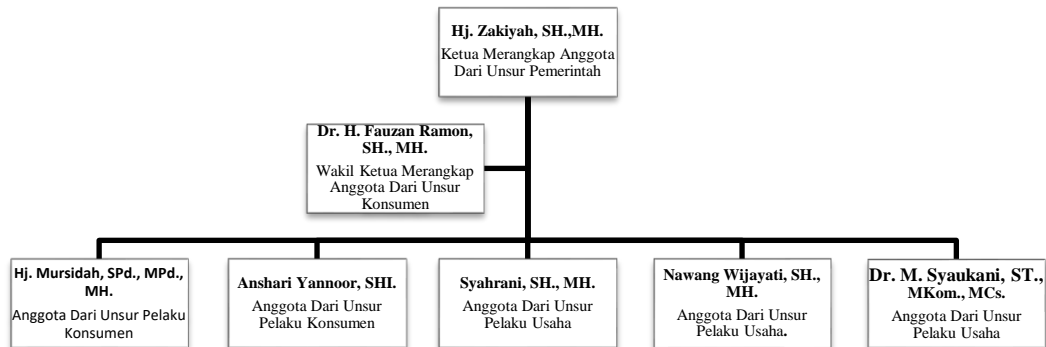
1. Sejarah Singkat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Kota Banjarmasin

Pemerintah provinsi melalui Dinas Perdagangan melakukan perhatian terhadap pentingnya Perlindungan Konsumen memfasilitasi terbentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang merupakan lembaga non struktural yang saat ini berkedudukan di Kota Banjarmasin dengan pembiayaan dari pemerintah provinsi.

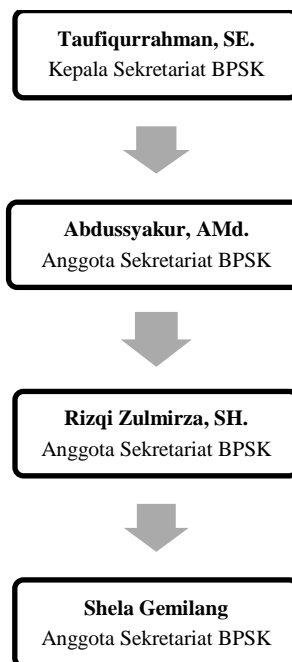
Dengan dasar Surat Keputusan Menteri Perdagangan Republik Indonesia, Nomor 674 Tahun 2018 yang ditandatangani Menteri Perdagangan RI, Enggartiasto Lukita pada 22 Maret 2018, selanjutnya dilakukan Pelantikan dan Pengambilan Sumpah oleh Gubernur Kalimantan Selatan H. Sahbirin Noor pada selasa 17 April 2018 di Aula Dinas Perdagangan provinsi Kalimantan Selatan: sebanyak 9 (sembilan) orang anggota yang berasal dari unsur pemerintah, pelaku usaha dan konsumen.

2. Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)



Gambar IV.I. Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

3. Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa konsumen (BPSK)



Gambar IV.II Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

4. Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada pegawai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin. Peneliti mendapatkan informasi, dengan data yang terkumpul sebagai berikut.

a. Informan 1

Nama	: Hj. Zakiyah, SH., MH.
Tempat/tanggal lahir	: Daha Utara, 15 Oktober 1972
Jabatan	: Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Banjarmasin
Alamat	: Jalan Sultan Adam, Banjarmasin
Pendidikan	: S-2 Ilmu Hukum

Ibu Hj. Zakiyah sudah bekerja di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin selama 5 tahun. Menurut beliau *take over* merupakan pengalihan debitur lama ke debitur yang baru hal ini disebabkan beberapa hal seperti masalah ekonomi, pindah tempat tinggal atau domisili.

Langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan *take over* pada putusan nomor 06/PT/BPSK.BJM/IV/2022. *Pertama*, dijelaskan bentuk penyelesaian sengketa, yaitu: konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. *Kedua*, setelah para pihak memahami penjelasan majelis, oleh majelis ditawarkan untuk memilih bentuk penyelesaian, selanjutnya para pihak sepakat memilih bentuk penyelesaian dengan arbitrase, maka oleh karenanya pemeriksaan dilanjutkan dengan menyampaikan pengaduannya. *Ketiga*, majelis yang menangani dan menyelesaikan sengketa memerintahkan kepada pengadu memanggil debitur teradu berhadir dalam

persidangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *Keempat*, majelis melakukan pendalaman kepada para pihak asal-usul sampai terjadinya sengketa dengan mengajukan pertanyaan, klarifikasi, pada pengadu dan teradu. *Kelima*, pengadu diminta menunjukkan bukti berupa surat-surat seperti fotocopy slip setoran pembayaran, foto unit mobil, fotocopy KTP AL (samaran), fotocopy STNK unit mobil, dan surat pernyataan R (samaran). *Keenam*, teradu diminta membuktikan dalil-dalil jawabannya seperti, fotocopy perjanjian, fotocopy *payment schedule paid*, fotocopy buku BPKB, fotocopy KTP AL (samaran)/KTP R (samaran), fotocopy KK R (samaran), dan fotocopy KK AL (samaran). *Ketujuh*, setelah menimbang bukti-bukti yang terkumpul majelis Badan Penyelesaian Sengketa Kosumen (BPSK) yang menangani dan menyelesaikan sengketa memutuskan hasil perkara.

Kendala pada putusan nomor 06/PT/BPSK.BJM/IV/2022 yang diangkat peneliti mengenai BPKB tidak bisa diambil disebabkan pengadu tidak dapat menunjukkan identitas asli pemberi kuasa untuk pengambilan BPKB, sehingga wajar teradu belum menyerahkan BPKB. Jadi majelis meminta kepada pengadu untuk mencari identitas asli pemberi kuasa. *Pertama*, saat persidangan majelis meminta kepada debitur baru untuk membuat surat keterangan dari Rukun Tetangga (RT) ditempat kediaman debitur lama sesuai alamat yang ada di Kartu Tanda Penduduk (KTP) waktu pengajuan kredit yang isinya menyatakan bahwa debitur lama tidak bertempat tinggal di Rukun Tetangga (RT) tersebut. *Kedua*, debitur baru diminta mengumumkan di media massa atau media online untuk mencari debitur lama selama 3 (tiga) kali terbitan bahwa debitur baru mencari

debitur lama terkait pengambilan BPKB. *Ketiga*, debitur diminta menyerahkan semua kuitansi pembayaran bahwa sudah lunas. Selanjutnya jika syarat diatas sudah dilakukan secara maksimal maka majelis memutuskan bahwa debitur baru yang berhak menerima BPKB tersebut.¹

b. Informan 2

Nama : Syahrani, SH., MH.
Tempat/tanggal lahir : Banjarmasin, 12 Agustus 1961
Jabatan : Anggota Badan Penyelesaian Sengketa
Konsumen (BPSK) Banjarmasin
Alamat : Jalan Belitung Darat Gang Simpang 2
Pendidikan : S-2 Ilmu Hukum

Bapak Syahrani sudah bekerja di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin selama 5 tahun. Menurut beliau *take over* merupakan perpindahan tanggung jawab kepada pihak ketiga oleh debitur, dilapangan terjadi perpindah tangan ini ada yang diketahui oleh debitur dan ada yang tidak diketahui debitur. Penyebab terjadinya *take over* lazimnya tidak mampu meneruskan cicilan atau debitur punya kepentingan atau keperluan konsumsi lain.

Langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan *take over* pada putusan nomor 06/PT/BPSK.BJM/IV/2022. *Pertama*, dijelaskan bentuk penyelesaian sengketa, yaitu: konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. *Kedua*, setelah para pihak memahami penjelasan majelis, oleh majelis ditawarkan untuk memilih bentuk penyelesaian, selanjutnya para pihak sepakat memilih bentuk penyelesaian dengan

¹ Zakiyah, Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, 15 Maret 2023.

arbitrase, maka oleh karenanya pemeriksaan dilanjutkan dengan menyampaikan pengaduannya. *Ketiga*, majelis yang menangani dan menyelesaikan sengketa memerintahkan kepada pengadu memanggil debitur teradu berhadir dalam persidangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *Keempat*, majelis melakukan pendalaman kepada para pihak asal-usul sampai terjadinya sengketa dengan mengajukan pertanyaan, klarifikasi, pada pengadu dan teradu. *Kelima*, pengadu diminta menunjukkan bukti berupa surat-surat seperti fotocopy slip setoran pembayaran, foto unit mobil, fotocopy KTP AL (samaran), fotocopy STNK unit mobil, dan surat pernyataan R (samaran). *Keenam*, teradu diminta membuktikan dalil-dalil jawabannya seperti, fotocopy perjanjian, fotocopy *payment shchedule paid*, fotocopy buku BPKB, fotocopy KTP AL (samaran)/KTP R (samaran), fotocopy KK R (samaran), dan fotocopy KK AL (samaran). *Ketujuh*, setelah menimbang bukti-bukti yang terkumpul majelis Badan Penyelesaian Sengketa Kosumen (BPSK) yang menangani dan menyelesaikan sengketa memutuskan hasil perkara.

Permasalahan atau kendala pada putusan nomor 06/PT/BPSK.BJM/IV/2022 saat pelunasan, kreditur tidak mau menyerahkan alas hak yaitu BPKB dikarenakan pengadu tidak dapat menunjukkan identitas asli pemberi kuasa untuk pengambilan buku BPKB. Selanjutnya disisi lain teradu tidak tau kemana menyerahkan alas hak kepemilikan itu karena belum jelas

identitas asli pemberi kuasa, dan jadi risiko teradu ketika terjadi sesuatu maka menjadi tanggung jawab jika pengadu melakukan perlawanan hukum.²

c. Informan 3

Nama : Lukman Simanjuntak, SH.
Tempat/tanggal lahir : Tobasa, 16 Juli 1979
Jabatan : Anggota Badan Penyelesaian Sengketa
Konsumen (BPSK) Banjarmasin
Alamat : Jalan Sapta Marga
Pendidikan : S-1 Hukum

Bapak Lukman Simanjuntak sudah bekerja di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin selama 12 tahun. Menurut beliau *take over* adalah pengalihan kewajiban antar debitur yang suatu saat akan adanya hak terhadap debitur yang mengambil alih kewajiban tersebut. Penyebab terjadinya *take over* karena ketidak sanggupan debitur untuk membayarkan atau mengangsur barang yang akan dibelinya, selanjutnya bisa juga perpindahan domisili yang tidak memungkinkan debitur untuk melakukan kewajibannya.

Langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan *take over* pada putusan nomor 06/PT/BPSK.BJM/IV/2022. *Pertama*, ada 3 (tiga) metode yang digunakan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan permasalahan mengenai *take over* yaitu mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Kedua, majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memberikan penawaran kepada kedua belah pihak untuk memilih salah satu dan harus sepakat metode

² Syahrani, Anggota dari Unsur Pelaku Usaha Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, 15 Maret 2023.

yang akan digunakan untuk menyelesaikan sengketa tersebut, jika sudah sepakat maka baru bisa dilakukan sidang untuk menyelesaikan sengketa. *Ketiga*, setelah para pihak memahami penjelasan majelis, oleh majelis ditawarkan untuk memilih bentuk penyelesaian dengan arbitrase, maka oleh karenanya pemeriksaan dilanjutkan dengan menyampaikan pengaduannya. *Keempat*, majelis yang menangani dan menyelesaikan sengketa memerintahkan kepada pengadu memanggil debitur teradu berhadir dalam persidangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *Kelima*, majelis melakukan pendalaman kepada para pihak asal-usul sampai terjadinya sengketa dengan mengajukan pertanyaan, klarifikasi, pada pengadu dan teradu. *Keenam*, pengadu diminta menunjukkan bukti berupa surat-surat seperti fotocopy slip setoran pembayaran, foto unit mobil, fotocopy KTP AL (samaran), fotocopy STNK unit mobil, dan surat pernyataan R (samaran). *Ketujuh*, teradu diminta membuktikan dalil-dalil jawabannya seperti, fotocopy perjanjian, fotocopy *payment shchedule paid*, fotocopy buku BPKB, fotocopy KTP AL (samaran)/KTP R (samaran), fotocopy KK R (samaran), dan fotocopy KK AL (samaran). *Kedelapan*, setelah menimbang bukti-bukti yang terkumpul majelis Badan Penyelesaian Sengketa Kosumen (BPSK) yang menangani dan menyelesaikan sengketa memutuskan hasil perkara.

Permasalahan atau kendala pada putusan nomor 06/PT/BPSK.BJM/IV/2022 mengenai *take over* terjadi diakhir masa angsuran ketika debitur sudah selesai melaksanakan kewajibannya, kemudian debitur akan meminta haknya berupa BPKB kepada kreditur. Munculnya permasalahan ini karena kreditur atau pihak *leasing* tidak sembarangan untuk memberikan sertifikat

atau BPKB ke orang yang bukan namanya. Seharusnya pada saat terjadi *take over* 2 (dua) debitur dengan kreditur membuat akta notaris atau hak kuasa untuk pengambilan hak tersebut. Dan jika debitur hanya membuat akta kuasa bawah tangan maka kekuatan hukumnya tidak ada sama sekali, perbuatan ini dianggap melanggar hukum. Jika terjadi masalah akibat *take over* di bawah tangan, maka kreditur bisa menggugat pihak pertama atas ganti rugi.³

d. Informan 4

Nama	: Rizqi Zulmirza, SH.
Tempat/tanggal lahir	: Banjarmasin, 13 Juli 1990
Jabatan	: Sekertariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Banjarmasin
Alamat	: Jalan S. Parman
Pendidikan	: S-1 HUKUM

Bapak Rizqi Zulmirza sudah bekerja di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin selama 15 tahun. Menurut beliau *take over* merupakan cara pengalihan cicilan dari debitur 1 (satu) ke debitur lain namun krediturnya tetap sama. Pada umumnya penyebab terjadinya *take over* dilatar belakangi oleh masalah finansial yang membuat debitur tidak sanggup lagi membayar cicilan bulanan.

Langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan *take over* pada putusan nomor 06/PT/BPSK.BJM/IV/2022. *Pertama*, dijelaskan bentuk penyelesaian sengketa, yaitu: konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. *Kedua*, setelah para pihak

³ Lukman Simanjuntak, Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, 15 Maret 2023.

memahami penjelasan majelis, oleh majelis ditawarkan untuk memilih bentuk penyelesaian, selanjutnya para pihak sepakat memilih bentuk penyelesaian dengan arbitrase, maka oleh karenanya pemeriksaan dilanjutkan dengan menyampaikan pengaduannya. *Ketiga*, majelis yang menangani dan menyelesaikan sengketa memerintahkan kepada pengadu memanggil debitur teradu berhadir dalam persidangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *Keempat*, majelis melakukan pendalaman kepada para pihak asal-usul sampai terjadinya sengketa dengan mengajukan pertanyaan, klarifikasi, pada pengadu dan teradu. *Kelima*, pengadu diminta menunjukkan bukti berupa surat-surat seperti fotocopy slip setoran pembayaran, foto unit mobil, fotocopy KTP AL (samaran), fotocopy STNK unit mobil, dan surat pernyataan R (samaran). *Keenam*, teradu diminta membuktikan dalil-dalil jawabannya seperti, fotocopy perjanjian, fotocopy *payment shchedule paid*, fotocopy buku BPKB, fotocopy KTP AL (samaran)/KTP R (samaran), fotocopy KK R (samaran), dan fotocopy KK AL (samaran). *Ketujuh*, setelah menimbang bukti-bukti yang terkumpul majelis Badan Penyelesaian Sengketa Kosumen (BPSK) yang menangani dan menyelesaikan sengketa memutuskan hasil perkara.

Permasalahan atau kendala pada putusan nomor 06/PT BPSK.BJM/IV/2022 mengenai *take over* terjadi diakhir masa angsuran ketika debitur sudah selesai melaksanakan kewajibannya, kemudian debitur akan meminta haknya berupa BPKB kepada kreditur tetapi kreditur tidak mau menyerahkan disebabkan debitur tidak bisa menunjukkan identitas asli pemberi kuasa. Untuk meyelesaikan masalah mengenai *take over* tersebut ada 3 (tiga)

tahapan menurut penjelasan bapak Rizqi. *Pertama*, debitur baru diminta untuk membuat surat kuasa dari kelurahan setempat sesuai KTP debitur awal yang berisikan bahwa benar debitur awal bertempat tinggal di daerah tersebut. *Kedua*, debitur baru diminta membuat pengumuman di media massa selama 3 (tiga) kali terbit mengenai keberadaan debitur awal. *Ketiga*, debitur harus menunjukkan bukti semua kuitansi pembayaran dari awal *take over* sampai pembayaran terakhir atau pelunasan. Jika 3 (tiga) tahapan tersebut sudah dilakukan dan debitur awal tetap tidak ditemukan maka itu sudah cukup bukti untuk pihak Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memutuskan bahwa debitur baru berhak menerima hak kepemilikannya dan hasil keputusan kesepakatan tersebut bersifat mengikat.⁴

B. Analisis Data

1. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menangani *take over* mobil secara angsuran pada putusan nomor 06/PT/BPSK.BJM/IV/2022.

Perlindungan terhadap konsumen menjadi hal penting mengingat perkembangan perekonomian semakin pesat yang mengakibatkan munculnya variasi produk barang dan/atau jasa.⁵ Hal tersebut demikian berakibat pada pelaku

⁴ Rizqi Zulmirza, Anggota Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, 15 Maret 2023.

⁵ Hadi dan Djulaeka, "Peranan BPSK dalam Sengketa Perjanjian Kredit (Studi Putusan Mahkamah Agung Nomor 592 K/Pdt.Sus BPSK/2016)," hlm. 204.

usaha dan konsumen tidak seimbang. Oleh karena itu, dibutuhkan peran dari lembaga pemerintah yang berperan untuk melindungi hak-hak konsumen.

Lembaga yang ditunjuk salah satunya adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sesuai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 11 “Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.⁶ Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berdiri berdasarkan undang-undang dimana setiap Kabupaten/Kota wajib dibentuk sesuai perintah undang-undang dan mempunyai tugas pokok dan fungsi untuk menyelesaikan permasalahan konsumen di luar pengadilan (non litigasi) secara murah, cepat, dan sederhana.⁷ Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) juga memberikan kesempatan kepada para pihak mulai dari konsultasi perlindungan konsumen, menerima pengaduan, melakukan kajian dan analisis konflik yang terjadi, memanggil para pihak, saksi, maupun setiap individu yang mengetahui peristiwa pelanggaran hukum.⁸

Sebagai lembaga penyelesaian sengketa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki instrumen hukum dalam penyelesaian sengketa khususnya sengketa konsumen di luar pengadilan antara lain: mediasi, konsiliasi,

⁶ *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.*

⁷ Maryanto, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)*, Cetakan Pertama (Semarang: Unissula Press, 2019), hlm. 12.

⁸ Akhyar, Matnuh, dan Hardianto, “Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin,” hlm. 774.

atau arbitrase.⁹ Metode mediasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berperan sebagai penasihat dan para pihak menyelesaikan permasalahannya. Konsiliasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berperan sebagai perantara untuk mempertemukan pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Sedangkan arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bertindak sebagai majelis yang memutuskan sengketa, para pihak menyerahkan penyelesaiannya kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Salah satu keberhasilan Badan Penyelesaian Sengketa konsumen (BPSK) sebagai lembaga penyelesaian sengketa terlihat dalam penyelesaian perkara *take over* mobil secara angsuran pada putusan nomor 06/PT BPSK.BJM/IV/2022 antara SF (samaran) dan PT. OTO MULTIARTHA. SF (samaran) ingin mengambil BPKB yang angsurannya telah lunas dibayarkan tetapi PT. OTO MULTIARTHA tidak mau menyerahkan disebabkan karena ketidak sesuaian identitas kuasa pengambilan BPKB dengan identitas debitur yang tertuang dalam perjanjian, berupa: *pertama*, nama yang tertera dalam KTP asli harus berkesesuaian dengan yang tertuang dalam perjanjian serta dalam surat kuasa pengambilan BPKB; *kedua*, bukti lunas. Selanjutnya PT. OTO MULTIARTHA menyarankan kepada SF (samaran) menghubungi atau mengunjungi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menyelesaikan perkara tersebut dan pada tanggal 19 Maret 2022 SF (samaran) melakukan pengaduan langsung ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

⁹ Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Pustaka Gramedia Utama, 2003), hlm. 13.

Take over dalam islam disebut juga dengan *hiwalah* yang lebih tepatnya *hiwalah mutlaqah*, karena *muhal 'alaih* tidak memiliki hutang kepada *muhil* (nasabah), karena pengalihan itu terkait dengan hutang bank kepada *muhil* (nasabah), karena pada dasarnya utang itu tidak pernah ada.

Beberapa penyebab seseorang melakukan *take over* yaitu seperti masalah ekonomi, tidak mampu meneruskan cicilan atau debitur punya kepentingan atau keperluan konsumsi lain, ketidak sanggupan debitur untuk membayarkan atau mengangsur barang yang akan dibelinya, selanjutnya bisa juga perpindahan domisili yang tidak memungkinkan debitur untuk melakukan kewajibannya. Sedangkan penyebab terjadinya *take over* mobil yang dilakukan AL (samaran) dengan SF (samaran) dikarenakan AL (samaran) tidak sanggup untuk membayarkan angsuran dan pindah domisili ke Kalimantan Tengah.

Perkara *take over* mobil pada putusan nomor 06/PT/BPSK.BJM/IV/2022 yang diangkat oleh peneliti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kemudian memanggil teradu yaitu PT. OTO MULTIARTHA yang kemudian pada hari persidangan hadir diwakilkan oleh kuasanya bernama RN (samaran) dan N (samaran). Berdasarkan hal tersebut dinyatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) telah melaksanakan kewenangannya pada Pasal 52 huruf e s.d. Pasal 52 huruf g bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menerima pengaduan baik secara tertulis maupun secara lisan kemudian melakukan pemanggilan kepada pelaku usaha yang diduga melakukan pelanggaran.

Berdasarkan perkara take over mobil yang diangkat peneliti metode penyelesaian sengketa yang disepakati para pihak dalam menyelesaikan sengketa adalah metode arbitrase. Keuntungan para pihak menggunakan metode arbitrase yaitu: dijamin kerahasiaan sengketa para pihak; dapat dihindari keterlambatan yang diakibatkan karena hal prosedural dan administratif; para pihak dapat memilih arbiter yang menurut keyakinannya mempunyai pengetahuan, pengalaman, serta latar belakang yang cukup mengenal masalah yang disengketakan, jujur, dan adil; para pihak dapat menentukan pilihan hukum untuk menyelesaikan masalahnya serta proses dan tempat penyelenggaraan arbitrase; putusan arbitrase merupakan putusan mengikat para pihak dengan melalui cara yang sederhana dan langsung dapat dilaksanakan.¹⁰

Selanjutnya sebelum persidangan dilaksanakan majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menjelaskan metode bentuk penyelesaian sengketa, yaitu: konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Setelah para pihak memahami penjelasan majelis, oleh majelis ditawarkan untuk memilih bentuk penyelesaian, selanjutnya para pihak sepakat memilih bentuk penyelesaian dengan arbitrase. Penyelesaian tersebut merupakan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pasal 52 huruf a Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen.

Para pihak sepakat memilih bentuk penyelesaian sengketa menggunakan metode arbitrase. Kemudian majelis melakukan pendalaman kepada para pihak asal-usul sampai terjadinya sengketa dengan mengajukan pertanyaan, klarifikasi,

¹⁰ Arif Rahman, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang," *AJUDIKASI: Jurnal Ilmu Hukum* Vol. 2 No. 1, (Juni 2018): hlm. 36-37.

pada pengadu dan teradu. Disini pengadu diminta menunjukkan bukti berupa surat-surat seperti fotocopy slip setoran pembayaran, foto unit mobil, fotocopy KTP AL (samaran), fotocopy STNK unit mobil, dan surat pernyataan R (samaran). Setelah itu teradu diminta membuktikan dalil-dalil jawabannya seperti, fotocopy perjanjian, fotocopy *payment schedule paid*, fotocopy buku BPKB, fotocopy KTP AL (samaran)/KTP R (samaran), fotocopy KK R (samaran), dan fotocopy KK AL (samaran).

Pengajuan berkas, keterangan dari pengadu dan teradu sebagai bukti untuk pertimbangan majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).¹¹ Pihak pengadu dan teradu juga tidak memberikan simpulan dalam persidangan sehingga semuanya diserahkan kepada pihak majelis. Setelah menimbang bukti-bukti yang terkumpul majelis Badan Penyelesaian Sengketa Kosumen (BPSK) yang menangani dan menyelesaikan sengketa memiliki wewenang untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan dari para pihak yang bersengketa melihat atau meminta tanda bayar, tagihan atau kuitansi, atau bukti-bukti lain yang berkaitan. Selanjutnya jika langkah-langkah di atas sudah dilakukan secara maksimal majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memutuskan perkara bahwa SF (samaran) yang berhak menerima BPKB tersebut.

Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pasal 52 huruf j s.d. Pasal 52 huruf l tentang pelaksanaan tugas dan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Pelaksanaan wewenang tersebut

¹¹ Agustinus Edy Kristianto dan Patra M. Zen, *Panduan Bantuan Hukum di Indonesia: Pedoman Anda Memahami dan Menyelesaikan Masalah Hukum* (Yayasan Obor Indonesia, 2009), hlm 279.

dalam melakukan penilaian/meneliti terhadap berkas yang diajukan oleh teradu. Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memberitahukan putusannya kepada pelaku usaha terhadap pelanggaran perlindungan konsumen setelah melalui tahapan pemeriksaan. Adanya putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terhadap sengketa tersebut agar pelaku usaha bertanggung jawab untuk menyerahkan BPKB kepada pengadu.

Dalam sejarah islam, telah dikenalkan sebuah struktur hukum yang aktif dan efektif untuk membela hak-hak konsumen, yaitu jawatan *al-hisbah*.¹² Di Indonesia lembaga ini adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *Al-hisbah* memiliki kewenangan yang sama yaitu memeriksa dan menyelesaikan sengketa konsumen serta memiliki tugas untuk mengadili sengketa konsumen.

Pada dasarnya, perdamaian (*al-shulhu*) sangat baik dan bahkan dianjurkan oleh ekonomi islam, selama perdamaian itu tetap dalam koridor syariah, yakni mengacu pada ketentuan hukum islam sebagaimana yang tertuang dalam al-Qur'an dan hadis. Namun karena posisi konsumen yang tidak kuat, maka cara penyelesaian perdamaian termasuk pada sistem penyelesaian *al-tahkim* (arbitrase).

Seperti halnya perkara pada putusan nomor 06/PT/BPSK.BJM/IV/2022 termasuk dalam *al-shulhu al-inkar* yaitu perdamaian sesuatu yang diingkari, dalam perkara ini yang mengingkari perjanjian ialah AL (samaran) yang melakukan *take over* dibawah tangan. Kasus seperti tersebut banyak terjadi dimasyarakat. Menurut ulama Hanafiyah, Malikiyah, dan Hambaliyah, *al-shulhu*

¹² Alimin dan Muhammad, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam* (Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi UGM, 2004), hlm. 225.

inkar diperbolehkan. Mereka beralasan bahwa perdamaian itu sangat baik dan dianjurkan seperti disebutkan dalam al-Qur'an.

وَالصُّلْحُ خَيْرٌ

Perdamaian itu lebih baik (Q.S Al-Nisa: 128)

2. Kendala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menangani *take over* mobil secara angsuran pada putusan nomor 06/PT/BPSK.BJM/IV/2022.

Berkaitan dengan peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan perkara antara SF (samaran) dengan PT. OTO MULTIARTHA terdapat juga kendala yang terjadi.

Faktor yang menjadi kendala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan permasalahan mengenai perkara *take over* pada putusan nomor 06/PT/BPSK.BJM/IV/2022 yang diangkat peneliti mengenai BPKB tidak bisa diambil disebabkan pengadu tidak dapat menunjukkan identitas asli pemberi kuasa untuk pengambilan BPKB, sehingga wajar teradu belum menyerahkan BPKB. Jadi majelis meminta kepada pengadu untuk mencari identitas asli pemberi kuasa. *Pertama*, saat persidangan majelis meminta kepada debitur baru untuk membuat surat keterangan dari Rukun Tetangga (RT) ditempat kediaman debitur lama sesuai alamat yang ada di Kartu Tanda Penduduk (KTP) waktu pengajuan kredit yang isinya menyatakan bahwa debitur lama tidak bertempat tinggal di Rukun Tetangga (RT) tersebut. *Kedua*, debitur baru diminta mengumumkan di media massa atau media online seperti majalah, koran, poster, iklan untuk mencari debitur lama selama 3 (tiga) kali terbitan bahwa debitur baru mencari debitur lama terkait pengambilan BPKB. *Ketiga*, debitur diminta

menyerahkan semua kuitansi pembayaran bahwa sudah lunas. Jika 3 (tiga) tahapan tersebut sudah dilakukan dan debitur awal tetap tidak ditemukan maka itu sudah cukup bukti untuk pihak Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memutuskan bahwa debitur baru berhak menerima hak kepemilikannya berupa BPKB dan hasil keputusan kesepakatan tersebut bersifat final dan mengikat. Pada perkara nomor 06/PT/BPSK.BJM/IV/2022 majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) juga mengalami kendala dalam menangani kasus tersebut yaitu memanggil saksi AL (samaran) atau debitur pertama karena tidak diketahui keberadaannya.

Pasal 54 ayat (3) UUPK menjelaskan bahwa putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menangani penyelesaian sengketa antara SF (samaran) dan PT. OTO MULTIARTHA dengan metode arbitrase bersifat final dan mengikat bagi para pihak. Bersifat mengikat berarti memaksa sebagai suatu yang harus dijalankan oleh pihak yang diwajibkan. Sedangkan final berarti tidak ada upaya banding dan kasasi. Namun, ternyata dalam UUPK para pihak dapat mengajukan keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ke Pengadilan Negeri (Pasal 56 UUPK) paling lambat 14 hari kerja setelah pemberitahuan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan kasasi atas Putusan Pengadilan Negeri ke Mahkamah Agung (Pasal 58 UUPK). Dengan dimungkinkannya upaya hukum banding dan kasasi, hal ini bertentangan dengan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

yang bersifat final dan mengikat,¹³ dan dianggap pembentukan undang-undang bersikap tidak konsisten.

Kendala lainnya yang sering terjadi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah kurangnya sosialisasi debitur ke kreditur dan belum memasyarakatnya perlindungan yang bersifat *preventif*. Artinya, perlindungan yang diberikan kepada konsumen merupakan perlindungan sebelum konsumen itu mengalami kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang diberikan oleh pelaku usaha. Minimnya sosialisasi tersebut yang menyebabkan perlindungan di Indonesia hingga saat ini masih bersifat *represif*. Artinya, perlindungan konsumen diberikan setelah konsumen mengalami kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa pelaku usaha.¹⁴ Untuk melindungi konsumen dalam kondisi yang demikian itulah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur dibentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dimaksudkan untuk mempermudah, mempercepat, dan memberikan suatu jaminan kepastian hukum bagi konsumen untuk menuntut hak-hak perdatanya kepada pelaku usaha. Serta penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki prinsip cepat, murah, dan sederhana. Cepat karena penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

¹³ Dahlia, "Peran BPSK Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Jurnal Ilmu Hukum*, Maret 2014, hlm. 88.

¹⁴ Setiodjati dan Hermoyo, "Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen," hlm. 135.

harus sudah diputuskan dalam jangka waktu 21 hari kerja. Mudah karena prosuder administrasi dan proses pengambilan keputusan sangat sederhana dan dapat dilakukan oleh para pihak sendiri tanpa memerlukan penasihat hukum. Murah karena biaya persidangan dikenakan sangat ringan dan keterjangkauan konsumen.¹⁵

Dengan peran itu, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sampai saat ini disebut sebagai ujung tombak penyelenggaraan perlindungan konsumen di Indonesia. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) satu-satunya lembaga yang memiliki payung hukum untuk memberikan perlindungan konsumen yang dirugikan.

¹⁵ Yusuf Sofi dan Somi Awan, *Sosok Peradilan Konsumen Mengungkap Berbagai Persoalan Mendasar BPSK* (Jakarta: Pustaka, 2004), hlm. 17.