

BAB IV

LAPORAN PENELITIAN

A. Deskripsi Kasus Sengketa Nomor 10/PN-BPSK.BJM/VII/2023

Perjanjian pinjaman dana tunai hendaknya dibuat secara tertulis karena dengan bentuknya yang tertulis akan lebih mudah untuk dipergunakan sebagai bukti apabila dikemudian hari ada hal-hal yang tidak diinginkan. Di dalam hukum perdata, bukti tertulis merupakan bukti utama. Adanya perjanjian pinjaman dana tunai tersebut diawali dengan pembuatan kesepakatan antara debitur dan kreditur yang dituangkan dalam bentuk perjanjian.

Perjanjian tersebut dapat berupa perjanjian lisan dapat pula dalam bentuk perjanjian tertulis. Perjanjian utang-piutang dalam perjanjian tertulis ada yang dibuat dengan perjanjian kredit. Perjanjian utang antara debitur dan kreditur dituangkan dalam perjanjian. Perjanjian pinjaman dana tunai memuat hak dan kewajiban dari debitur dan kreditur. Perjanjian pinjaman dana tunai diharapkan akan membuat para pihak yang terikat dalam perjanjian memenuhi segala kewajibannya dengan baik. Namun di dalam perjanjian tersebut adakalanya salah satu pihak tidak memenuhi perjanjian sesuai dengan yang telah disepakati bersama.¹

Dengan dituangkannya perjanjian ke dalam bentuk tertulis, maka masing-masing pihak akan mendapat kepastian hukum terhadap perjanjian yang dibuatnya. Dalam perjanjian tersebut juga diatur dan disebutkan bagaimana dan lembaga apa yang dipilih para pihak untuk menyelesaikan permasalahan jika dalam perjanjian tersebut timbul sengketa. Sebagaimana dalam kajian hukum oleh penulis terhadap Putusan Nomor : 10/PN-BPSK.BJM/VII/2023, sengketa antara : Said Muzakir selaku Konsumen (Pemohon) dan Koperasi Anugrah Mega Mandiri (KAMM) selaku Pelaku Usaha (Termohon).

Berawal dari tahun 2020 Pemohon dan Termohon yang saling mengikatkan diri dengan melakukan perjanjian pinjaman dana tunai dengan jaminan BPKB

¹ Genia Sandi Pratiwi, "Analisis Putusan Bpsk Terhadap Perbuatan Melawan Hukum Atas Penarikan Kendaraan Konsumen (putusan Nomor 482 K/Pdt.sus-Bpsk/2018)," *Al Qodiri: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Keagamaan* Vol 18 No 3 (Januari 2021): 605.

motor roda dua merk Suzuki Satria FU150SCD 2009 kepada Termohon, Pemohon meminjam dana tunai sebesar Rp5.000.000 (lima juta rupiah) dengan angsuran Rp551.000,- (lima ratus ribu rupiah) tenor 15 bulan. Kemudian Pemohon beberapa kali mengalami keterlambatan pembayaran angsuran pada masa-masa Covid-19 sehingga dikenakan denda keterlambatan terus menerus yang keseluruhannya adalah sebesar Rp15.181.000,- (lima belas juta seratus delapan puluh satu ribu rupiah).

Karena denda keterlambatan yang sangat besar, dan Pemohon tidak mampu untuk membayarnya, Pemohon mendatangi Termohon pada tanggal 15 Mei 2023 untuk melunasi sisa angsuran ke-14 dan ke-15, tetapi BPKB tidak bisa diambil dari Termohon dengan alasan masih ada denda yang belum dibayar, selanjutnya tanggal 14 Juni 2023 Pemohon datang kembali ke Koperasi Anugrah Mega Mandiri untuk mengajukan keringanan denda, namun oleh koperasi tetap meminta denda dibayar sebesar Rp1.500.000,- (satu juta lima ratus ribu rupiah) ditambah biaya tagih sebesar Rp120.000,- (seratus dua puluh ribu rupiah) dan Pemohon tetap tidak bisa membayar denda tersebut sehingga BPKB masih ditahan oleh Termohon.

Karena keluhannya tidak mendapatkan tanggapan dari pihak Termohon, pada tanggal 19 Juni 2023 Pemohon mengadukan keluhannya kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Pengaduan tersebut diterima oleh BPSK dan kemudian diperiksa melalui proses arbitrase pada tanggal 6 Juli 2023.

Setelah melaksanakan proses penyelesaian sengketa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen telah memberikan Putusan Nomor : 10/PN-BPSK.BJM/VII/2023 tanggal 13 Juli 2023 yang amar putusannya sebagai berikut :

1. Mengabulkan Pengaduan pengadu;
2. Memerintahkan kepada Pengadu untuk melakukan pembayaran denda keterlambatan sebesar Rp. 500.000,- (lima ratus ribu rupiah);
3. Memerintahkan kepada Teradu untuk menyerahkan buku BPKB motor roda dua merk Suzuki Satria Fu150SCD 2009, DA 4026 VA, Tahun 2009, Nomor Rangka: MH88641CA9JZ71055, Nomor mesin: GA20ID331191, atas nama SAID MUZAKIR;

4. Memperkenankan Teradu menyerahkan BPKB tersebut pada poin 3 setelah Pengadu melakukan penyetoran denda keterlambatan tersebut pada poin 2 ke kasir Koperasi Anugrah Mega Mandiri dan berproses selama 1 (satu) minggu.

Berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara dengan Anggota BPSK Kota Banjarmasin² bahwa dalam menerima pengaduan konsumen maka harus memperhatikan beberapa hal yaitu konsumen adalah konsumen akhir³ artinya konsumen yang menggunakan layanan yang disediakan oleh pelaku usaha yang digunakan untuk dirinya sendiri. Selain itu juga konsumen harus mengalami kerugian materil yang disebabkan oleh pelaku usaha. dan hal itulah yang menjadi pokok utama dalam penerimaan pengaduan di BPSK Kota Banjarmasin.

Berdasarkan Pasal 1 ayat (2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen⁴, Konsumen akhir adalah pihak yang mengonsumsi atau menggunakan barang dan/atau jasa untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, rumah tangga, atau lingkungan dan bukan untuk tujuan bisnis atau perdagangan. BPSK hanya menerima pengaduan dari konsumen akhir, bukan dari pihak lain yang tidak terlibat langsung dalam penggunaan atau konsumsi barang/jasa. BPSK mengutamakan konsumen akhir karena tujuan dari lembaga ini adalah untuk melindungi hak-hak konsumen yang benar-benar terpengaruh oleh produk atau layanan yang mereka konsumsi.

Dalam perkara Nomor 10/PN-BPSK.BJM/VII/2023, BPSK Kota Banjarmasin menyebutkan proses awal penerimaan aduan dilakukan dengan memeriksa kelengkapan dokumen yang disampaikan oleh konsumen, seperti bukti transaksi, perjanjian atau kontrak antara konsumen dan pelaku usaha, serta bukti-bukti terkait denda bunga yang dianggap tidak adil. Setelah itu, pihak BPSK akan memeriksa dan mengevaluasi apakah aduan tersebut memenuhi syarat untuk dilanjutkan sebagai sengketa yang dapat diselesaikan melalui mekanisme penyelesaian yang ada di BPSK.

² Ricky Teguh Try Ari Wibowo, Anggota BPSK Kota Banjarmasin Unsur Pelaku Usaha, 19 November 2024.

³ Pasal 11 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor: 17/M-DAG/PER/4/2007 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen.

⁴ Pasal 1 Ayat (2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Hasil dari wawancara yang dilakukan, Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin⁵ menjelaskan bahwa BPSK menerima pengaduan konsumen terkait sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha tersebut dikarenakan BPSK berpegang pada prinsip untuk lebih berpihak terhadap hak-hak konsumen, terutama dalam situasi dimana konsumen merasa dirugikan. Dalam kasus ini, alasan utama diterimanya pengaduan tersebut adalah karena BPSK menilai bahwa denda keterlambatan yang dikenakan oleh pelaku usaha terhadap konsumen tidak adil dan berlebihan sehingga dalam perjalanan transaksi konsumen keberatan dan tidak menyanggupinya, dan juga konsumen tersebut termasuk konsumen akhir, oleh karena itu BPSK Kota Banjarmasin menerima dan menangani serta mengadili sengketa tersebut hingga lahirnya putusan secara Arbitrase Nomor 10/PN-BPSK.BJM/VII/2023.

B. Data Hasil Wawancara

Data hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Informan Pertama

Nama	: Ricky Teguh Try Ari Wibowo, M.H
Jabatan	: Anggota BPSK Kota Banjarmasin / Unsur Pelaku Usaha
Usia	: 32 Tahun
Pendidikan Terakhir	: S2
Alamat	: Jl. Jahri Saleh 19A RT. 11, Sungai Jingah
Tanggal Wawancara	: 19 November 2024

Bapak Ricky Teguh Try Ari Wibowo, M.H⁶ merupakan bagian dari Anggota BPSK Kota Banjarmasin dari Unsur Pelaku Usaha. Ketika ditemui oleh peneliti, beliau menyampaikan bahwa yang menjadi pertimbangan BPSK Kota Banjarmasin dalam menerima pengaduan nomor perkara 10/PN-BPSK.BJM/VII/2023, karena konsumen tersebut merupakan konsumen akhir,

⁵ Ricky Teguh Try Ari Wibowo, Anggota BPSK Kota Banjarmasin Unsur Pelaku Usaha. Anggota BPSK Kota Banjarmasin Unsur Pelaku Usaha, 19 November 2024.

⁶ Ricky Teguh Try Ari Wibowo, Anggota BPSK Kota Banjarmasin Unsur Pelaku Usaha, 19 November 2024.

sesuai dengan Pasal 11 poin (b) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007 Tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen⁷ yang menyebutkan bahwa syarat pengajuan gugatan ke BPSK ialah diajukan oleh konsumen akhir yang sudah mengkonfirmasi dan komplain kepada pelaku usaha namun belum menemukan titik terang dan BPSK menilai bahwa denda keterlambatan yang dikenakan oleh pelaku usaha terhadap konsumen tidak adil dan berlebihan sehingga dalam perjalanan transaksi konsumen keberatan dan tidak menyanggupinya. Oleh karena itu aduan dari konsumen tersebut diterima dan ditangani oleh BPSK Kota Banjarmasin sampai lahirnya putusan secara Arbitrase.

2. Informan Kedua

Nama : Rizqi Zulmirza, S.H.
 Jabatan : Anggota Sekretariat BPSK
 Usia : 34 Tahun
 Pendidikan Terakhir : S1
 Alamat : Jl. Sutoyo S, No. 233 Kota Banjarmasin
 Tanggal Wawancara : 09 Januari 2025

Bapak Rizqi Zulmirza, S.H⁸ merupakan Anggota Sekretariat BPSK Kota Banjarmasin. Dalam wawancara tambahan yang dilakukan oleh peneliti, beliau menyampaikan prosedur pengaduan atau permohonan penyelesaian sengketa di BPSK Kota Banjarmasin diawali dengan konsumen yang berkonsultasi datang ke BPSK Kota Banjarmasin apabila konsumen tersebut belum melakukan komplain kepada pelaku usaha maka BPSK mengarahkan untuk konsumen melakukan komplain terlebih dahulu walaupun komplain tersebut tidak mendapat balasan atau kejelasan dari pelaku usaha.

Dalam kasus sengketa antara Said Muzakir dan Koperasi Anugrah Mega Mandiri (KAMM) yang terdaftar di BPSK Kota Banjarmasin, konsumen sudah melakukan komplain kepada pelaku usaha yakni di dalam Formulir

⁷ Pasal 11 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor: 17/M-DAG/PER/4/2007 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen.

⁸ Rizqi Zulmirza, Anggota Sekretariat BPSK Kota Banjarmasin, 09 Januari 2025.

Pengaduan⁹ tertera bahwa konsumen mendatangi pelaku usaha untuk meminta keringanan denda keterlambatan atau penghapusan denda tersebut. Oleh karena itu BPSK Kota Banjarmasin menerima pengaduan tersebut. Selain itu, harus terdapat bukti-bukti seperti bukti pembayaran, tanda terima, dan lain-lain. Setelah konsumen melakukan konsultasi kemudian diarahkan oleh Sekretariat BPSK Kota Banjarmasin untuk mengisi formulir pengaduan yang berisi data diri, kronologis secara tertulis hal inilah yang menjadi dasar BPSK Kota Banjarmasin untuk melanjutkan administrasi pengaduan tersebut sampai ke persidangan hingga lahirnya putusan Arbitrase.

C. Analisis Data

1. Pertimbangan BPSK Kota Banjarmasin Dalam Menerima Pengaduan Perkara Nomor 10/PN-BPSK.BJM/VII/2023

Dalam mempertimbangkan penerimaan pengaduan di BPSK Kota Banjarmasin, menganut pada Hukum Positif yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen serta Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007 tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Adapun persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengaduan konsumen di BPSK Kota Banjarmasin antara lain:

- a. Penggugat (konsumen) mengalami kerugian;
- b. Penggugat (konsumen) merupakan konsumen akhir (*end consumer*);
- c. Penggugat (konsumen) sudah melakukan konfirmasi kepada pelaku usaha, tetapi masih belum menemukan kesepakatan; dan
- d. Gugatan yang diajukan belum pernah diputus oleh BPSK atau pengadilan lain.

⁹ Formulir Pengaduan Konsumen Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Daerah Kota Banjarmasin Nomor: 10/PN-BPSK.BJM/VII/2023.

Terdapat beberapa pengaduan yang ditolak di BPSK Kota Banjarmasin karena tidak memenuhi syarat dikarenakan konsumen yang mengadu bukan termasuk dari kategori konsumen akhir. Oleh karena itu BPSK menolak gugatannya karena tidak memenuhi persyaratan yang sudah diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen serta Peraturan Menteri Perdagangan Nomor: 17/M-DAG/PER/4/2007 tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Selain itu terdapat pengaduan yang ditolak oleh BPSK Kota Banjarmasin karena gugatan sedang dalam proses penyelesaian oleh pihak selain BPSK Kota Banjarmasin, sehingga pengaduan tersebut ditolak sesuai dengan Pasal 11 poin (b) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor: 17/M-DAG/PER/4/2007 tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen¹⁰, yang menyatakan bahwa salah satu persyaratan pengajuan gugatan ialah gugatan tidak sedang dalam proses penyelesaian sengketa oleh BPSK lain dan/atau pengadilan lain.

Berdasarkan hasil wawancara¹¹ dalam kasus Denda Keterlambatan Koperasi Anugrah Mega Mandiri (KAMM), terdaftar dengan Pengaduan Nomor 10/PN-BPSK.BJM/VII/2023. Konsumen mengadukan Koperasi Anugrah Mega Mandiri (KAMM) selaku pelaku usaha ke BPSK Kota Banjarmasin pada tanggal 19 Juni 2023, konsumen mengadukan keluhannya kepada BPSK Kota Banjarmasin bahwa ia merasa dirugikan oleh pelaku usaha karena BPKB Motor miliknya ditahan oleh Koperasi Anugrah Mega Mandiri (KAMM), hal ini dikarenakan keterlambatannya dalam membayar denda angsuran pinjaman dana tunai yang telah disepakati. Oleh karena itu konsumen menggugat pelaku usaha melalui BPSK Kota Banjarmasin dengan gugatan agar pelaku usaha menghapus denda keterlambatan konsumen.

¹⁰ Pasal 11 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor: 17/M-DAG/PER/4/2007 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen.

¹¹ Ricky Teguh Try Ari Wibowo, Anggota BPSK Kota Banjarmasin Unsur Pelaku Usaha, 19 November 2024.

Dari penjelasan kasus diatas, yang menjadi pertimbangan BPSK Kota Banjarmasin dalam menerima pengaduan nomor perkara 10/PN-BPSK.BJM/VII/2023, karena konsumen tersebut merupakan konsumen akhir sesuai dengan Pasal 11 poin (b) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007 Tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen¹² yang menyebutkan bahwa salah satu syarat pengajuan gugatan ke BPSK ialah diajukan oleh konsumen akhir yang sudah mengkonfirmasi dan komplain kepada pelaku usaha namun belum menemukan titik terang dan BPSK menilai bahwa denda keterlambatan yang dikenakan oleh pelaku usaha terhadap konsumen tidak adil dan berlebihan sehingga dalam perjalanan transaksi konsumen keberatan dan tidak menyanggupinya. Oleh karena itu aduan dari konsumen tersebut diterima dan ditangani oleh BPSK Kota Banjarmasin sampai lahirlah putusan secara Arbitrase.

Dari penjelasan diatas, dapat dianalisis berdasarkan Hukum Positif yakni Peraturan Perundang-undangan sebagai berikut:

1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-undang Perlindungan Konsumen tidak mengatur secara rinci mengenai persyaratan untuk mengajukan pengaduan ke BPSK. Dalam Pasal 53 UUPK hanya dijelaskan bahwa :

“Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II diatur dalam surat keputusan menteri”.

Dengan adanya pasal ini, Undang-undang Perlindungan Konsumen memberikan delegasi kepada menteri terkait untuk menetapkan keputusan mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen serta tata cara penyelesaian sengketa konsumen.

¹² Pasal 11 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor: 17/M-DAG/PER/4/2007 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen.

2) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor: 17/M-DAG/PER/4/2007 tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Dalam Peraturan Menteri ini mencakup beberapa Persyaratan Pengajuan Gugatan yang dimuat dalam Pasal 11, yang mana persyaratan tersebut tidak terdapat pada Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Adapun persyaratan pengajuan gugatan antara lain sebagai berikut:¹³

a) Telah terjadi kerugian material yang dialami penggugat.

Dalam perkara Nomor 10/PN-BPSK.BJM/VII/2023, Penggugat (konsumen) merasa dirugikan oleh Tergugat Koperasi Anugrah Mega Mandiri (KAMM). Berdasarkan formulir pengaduan yang diisi langsung oleh konsumen, tidak terdapat kerugian yang dialami oleh konsumen. Konsumen menyebutkan bahwa kerugian yang dialaminya berbentuk non-materil berupa penahanan objek jaminan yaitu BPKB roda dua miliknya karena harus melunasi denda keterlambatan terlebih dahulu yang merupakan kewajiban yang harus dibayar konsumen selaku debitur dalam perjanjian pinjaman dana tunai yang dilakukannya. Bentuk kerugian yang ditulis penggugat dalam surat pengaduan ialah berupa penahanan objek jaminan yaitu BPKB roda dua merk Suzuki Satria FU150SCD 2009.¹⁴

Menurut analisis peneliti, dalam kasus ini penggugat tidak mengalami kerugian secara material yang disebabkan oleh tergugat karena penahanan objek jaminan yaitu BPKB roda dua miliknya tergolong sebagai kerugian secara non-materil yang menimbulkan dampak psikologis, emosional, atau perasaan ketidaknyamanan yang dialaminya dan bukan termasuk sengketa konsumen, melainkan merupakan sengketa ingkar janji (wanprestasi) karena konsumen telah

¹³ Pasal 11 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor: 17/M-DAG/PER/4/2007 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen.

¹⁴ Formulir Pengaduan Konsumen Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Daerah Kota Banjarmasin Nomor: 10/PN-BPSK.BJM/VII/2023

lalai dalam kewajibannya untuk membayar denda keterlambatan yang disebabkan terlambatnya pembayaran angsuran pinjaman dana tunai yang dilakukan oleh penggugat oleh karena itu, poin ini tidak terpenuhi oleh perkara nomor 10/PN-BPSK.BJM/VII/2023.

b) Diajukan oleh konsumen akhir.

Dalam perkara dengan Nomor Registrasi 10/PN-BPSK.BJM/VII/2023, Konsumen datang langsung ke kantor sekretariat BPSK yang berlokasi di Jalan Let. Jend. S. Parman No. 44, Kecamatan Banjarmasin Barat, Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan. Nasabah selaku konsumen tersebut menggunakan layanan jasa yang disediakan oleh Koperasi Anugrah Mega Mandiri (KAMM) selaku pelaku usaha untuk dirinya sendiri. Oleh karena itu, nasabah tersebut masuk ke dalam kriteria konsumen akhir.

Penggugat dapat dikategorikan sebagai konsumen akhir, karena penggugat memakai langsung pelayanan jasa pinjaman dana tunai yang disediakan oleh Koperasi Anugrah Mega Mandiri. Menurut peneliti pun demikian dikarenakan penggugat yang menggunakan uang dari hasil pinjaman dana tunai dengan objek jaminan BPKB motor roda dua miliknya. Oleh karena hal tersebut maka persyaratan pada poin 2 telah terpenuhi dan sesuai.

c) Gugatan tidak sedang dalam proses penyelesaian oleh BPSK lain dan/atau pengadilan, yang dituangkan dalam pernyataan oleh penggugat.

Dalam pengaduan dengan nomor perkara 10/PN-BPSK.BJM/VII/2023, kasus ini tidak sedang berada dalam proses penyelesaian oleh lembaga penyelesaian sengketa manapun, baik itu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di daerah lain maupun pengadilan. Sehingga persyaratan pada poin 3 ini telah sesuai.

d) Gugatan belum pernah diputus oleh BPSK lain dan/atau pengadilan, yang dituangkan dalam surat pernyataan oleh penggugat.

Dalam pengaduan dengan nomor perkara 10/PN-BPSK.BJM/VII/2023, kasus ini belum pernah diputus oleh lembaga

penyelesaian sengketa manapun, baik itu Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) di daerah lain maupun pengadilan yang terkait. Oleh karena itu pada persyaratan yang tercantum dalam poin 4 telah sesuai dan terpenuhi.

Dari penjelasan diatas, menurut analisis peneliti, pertimbangan BPSK dalam menerima pengaduan konsumen dengan Nomor Perkara 10/PN-BPSK.BJM/VII/2023 tidak sesuai dengan salah satu persyaratan pengajuan gugatan yang terdapat di dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17 Tahun 2007 Pasal 11 Huruf (a).

Dari analisis diatas yang dilakukan dengan pendekatan teori efektivitas hukum yang menilai secara menyeluruh penerapan dan dampak dari pelaksanaan hukum, dapat dikatakan bahwa dalam pertimbangan BPSK menerima perkara nomor 10/PN-BPSK.BJM/VII/2023 tidak sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan. Berdasarkan data yang ditemukan saat wawancara dengan Anggota BPSK Kota Banjarmasin¹⁵ dan Anggota Sekretariat BPSK Kota Banjarmasin¹⁶ perkara Nomor 10/PN-BPSK.BJM/VII/2023 bahwa sengketa tersebut diterima dan ditangani karena BPSK hanya fokus pada konsumen akhir yang sudah komplain kepada pelaku usaha namun belum menemukan titik terang dan sengketa tersebut tidak sedang dalam proses penyelesaian oleh BPSK lain dan/atau pengadilan dan juga gugatan tersebut belum pernah diputus oleh BPSK lain dan/atau pengadilan lain. Namun, melupakan pokok utama yang menjadi wewenang BPSK yaitu menangani perkara yang bersifat sengketa konsumen serta konsumen yang mengadu harus mengalami kerugian material sesuai dengan Pasal 11 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007 Tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen.¹⁷ Oleh karena itu seharusnya BPSK Kota Banjarmasin tidak

¹⁵ Ricky Teguh Ari Wibowo, Anggota BPSK Kota Banjarmasin Unsur Pelaku Usaha, 19 November 2024.

¹⁶ Rizqi Zulmirza, Anggota Sekretariat BPSK Kota Banjarmasin, 09 Januari 2025.

¹⁷ Pasal 11 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor: 17/M-DAG/PER/4/2007 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen.

menerima pengaduan konsumen tersebut disebabkan tidak terpenuhinya salah satu poin pada Pasal 11 Permendag 17/M-DAG/PER/4/2007.

Salah satu yurisprudensi penting yang relevan dalam analisis skripsi ini adalah Putusan Mahkamah Agung Nomor 1/Yur/Perkons/2018,¹⁸ yang membahas mengenai kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menangani sengketa antara konsumen dan perusahaan pembiayaan. Putusan ini memberikan pencerahan mengenai batasan-batasan kewenangan BPSK, yang sebelumnya sempat menjadi perdebatan dalam praktik hukum di Indonesia.

Dalam perkara ini, Mahkamah Agung menyatakan bahwa sengketa yang terjadi antara perusahaan pembiayaan dan konsumen bukanlah sengketa konsumen, melainkan sengketa perdata biasa yang tidak dapat diselesaikan oleh BPSK. Keputusan ini merujuk pada interpretasi hukum yang lebih luas mengenai hak dan kewajiban antara pihak konsumen dan pelaku usaha, khususnya dalam sektor pembiayaan. Sebelumnya, terdapat pandangan bahwa sengketa semacam ini dapat diselesaikan di luar jalur pengadilan melalui lembaga penyelesaian sengketa seperti BPSK.

Di dalam putusannya, Mahkamah Agung memberikan penegasan bahwa perusahaan pembiayaan, meskipun berhubungan langsung dengan konsumen, tetap beroperasi di bawah hukum perdata, yang mengatur hubungan kontraktual antara kedua pihak tersebut. Oleh karena itu, BPSK, sebagai lembaga penyelesaian sengketa yang mengutamakan penyelesaian sengketa yang timbul dari transaksi konsumsi, tidak memiliki kewenangan untuk menangani sengketa yang berkaitan dengan kegiatan perusahaan pembiayaan. Hal ini berlandaskan pada pemahaman bahwa perusahaan pembiayaan beroperasi dengan prinsip-prinsip kontrak yang berlaku dalam hukum perdata, bukan berdasarkan prinsip perlindungan konsumen semata.

Dengan demikian, kasus yang terjadi antara Konsumen dengan Koperasi Anugrah Mega Mandiri (KAMM), yang termasuk perusahaan

¹⁸ Mahkamah Agung Republik Indonesia, Putusan Nomor 1/Yur/Perkons/2018, mengenai kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menangani sengketa perusahaan pembiayaan, yang menyatakan bahwa sengketa tersebut merupakan sengketa perdata biasa, bukan sengketa konsumen.

pembiayaan merupakan sengketa wanprestasi dalam lingkup sengketa perdata biasa, dan bukan termasuk sengketa konsumen. Sengketa ini menjadi kewenangan Pengadilan Negeri. Sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa BPSK hanya memiliki wewenang untuk menangani sengketa konsumen.

2. Kesesuaian Pertimbangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menangani Secara Arbitrase Pada Perkara Nomor 10/PN-BPSK.BJM/VII/2023

Arbitrase merupakan penyelesaian sengketa diluar pengadilan (non litigasi) yang sering disebut juga dengan “Pengadilan Wasit” karena Majelis Arbitrase (arbiter) berperan sebagai wasit atau *referee*.¹⁹ Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, langkah pertama untuk mengakses proses arbitrase adalah dengan memiliki Perjanjian Arbitrase. Tanpa adanya perjanjian tersebut, penyelesaian sengketa melalui arbitrase tidak dapat dilakukan.

Perjanjian arbitrase adalah suatu kesepakatan yang berbentuk klausul arbitrase yang tercantum dalam perjanjian tertulis yang dibuat oleh para pihak sebelum terjadinya sengketa, atau merupakan perjanjian arbitrase yang dibuat secara terpisah oleh para pihak setelah sengketa terjadi. Penjelasan di atas berlaku dalam penerapan arbitrase di Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) dan Badan Arbitrase Syariah Nasional (BASYARNAS). Namun, hal ini tidak berlaku dalam pelaksanaan arbitrase di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Konsumen menyelesaikan sengketa melalui arbitrase dengan merujuk pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 mengenai Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, serta Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007 tentang Tugas dan Wewenang Badan

¹⁹ Munie Fuady, *Penyelesaian Sengketa Bisnis* (Bandung: PT. Aditya Bakti, 2003), 12.

Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen.

BPSK memberikan penawaran tiga pilihan penyelesaian sengketa, yaitu mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Jika para pihak memilih arbitrase, maka majelis arbitrase yang akan menangani adalah anggota dari BPSK, bukan dari BANI ataupun BASYARNAS.

Penyelesaian sengketa melalui arbitrase di BPSK berbeda dengan yang dilakukan di BANI/BASYARNAS. BPSK menangani sengketa secara mandiri dan berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Kepmenperindag Nomor 350 Tahun 2001, serta Permendag Nomor 17 Tahun 2007. Oleh karena itu, meskipun para pihak tidak terikat dengan perjanjian arbitrase, BPSK tetap memiliki wewenang untuk menyelesaikan sengketa melalui arbitrase selama para pihak sepakat untuk memilih arbitrase di BPSK.

Dengan demikian, BPSK Kota Banjarmasin dalam menangani perkara Nomor 10/PN-BPSK.BJM/VII/2023 tidak melakukan kesalahan, karena arbitrase yang diterapkan di sini bukanlah arbitrase secara institusional seperti yang dilakukan oleh BANI atau BASYARNAS. Sebaliknya, arbitrase yang dimaksud adalah mekanisme penyelesaian sengketa yang diselenggarakan oleh BPSK.

Namun, karena perkara ini merupakan perkara wanprestasi, seharusnya BPSK tidak memiliki wewenang untuk menanganinya. Wewenang untuk menangani perkara ini seharusnya berada pada Pengadilan Negeri, sesuai dengan ketentuan Pasal 50 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum.

Dalam hukum Islam penyelesaian sengketa dengan arbitrase dikenal dengan *tahkim*. Yakni pengangkatan seorang atau lebih sebagai wasit mereka untuk menyelesaikan perselisihan secara damai. *Tahkim* secara literal berarti mengangkat seseorang sebagai wasit atau juru damai jadi penunjukkan arbiter (hakam) adalah untuk menyelesaikan suatu sengketa.²⁰

²⁰ Abd Somad, *Hukum Islam: Penormaan Prinsip Syariah dalam Hukum Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2017), 430.

Namun konsep tahkim disini bukanlah lembaga, tetapi hanya cara penyelesaiannya saja. Namun hal ini sejalan dengan konsep lembaga tahkim sebagaimana mestinya.

Hal ini sejalan dengan firman Allah:²¹

وَإِنْ خِفْتُمْ شِقَاقَ بَيْنِهِمَا فَابْعَثُوا حَكَمًا مِّنْ أَهْلِهِ ۖ وَحَكَمًا مِّنْ أَهْلِهَا ؕ إِنَّ يُرِيدَ

إِصْلَاحًا يُؤَفِّقُ اللَّهُ بَيْنَهُمَا ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلِيمًا حَكِيمًا ۝ ٣٥ (النساء/4: 35)

“Dan Jika kamu (para wali) khawatir terjadi persengketaan di antara keduanya, utuslah seorang juru damai dari keluarga laki-laki dan seorang juru damai dari keluarga perempuan. Jika keduanya bermaksud melakukan islah (perdamaian), niscaya Allah memberi taufik kepada keduanya. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Teliti.”

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dalam Islam termasuk kategori perdamaian yang dikenal dengan istilah *al-shulhu* yang dianjurkan oleh Islam.²² Unsur-unsur dalam usaha penyelesaian perkara di luar pengadilan atau alternatif penyelesaian sengketa adanya niat untuk melakukan *ishlah*/perdamaian dalam bidang muamalah, karena pada dasarnya pada BPSK gugatannya adalah gugatan materiil. Adanya hakam atau penengah di antara pihak-pihak yang bersengketa dan *ishlah* atau perdamaian tidak berlawanan dengan hukum Islam. Prinsip tersebut selalu hadir dalam setiap bentuk mediasi, konsiliasi maupun arbitrase dimana putusannya didasarkan pada musyawarah dan *win-win solution* jadi tidak ada yang menang atau kalah dalam cara penyelesaiannya seperti di pengadilan pada umumnya.

Berdasarkan ketentuan Al-Qur'an yang melandasi keberadaan alternatif penyelesaian sengketa tersebut maka keberadaan BPSK sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa dibenarkan dan dianjurkan dalam Islam. Sengketa-sengketa yang dapat diselesaikan oleh BPSK merupakan

²¹ QS. An-Nisaa'(4) : 35

²² Wafix Azijah, Amelia Rahmaniah, dan Tuti Hasanah, “Tindakan Konsumen Terhadap Kesepakatan Damai Yang Tidak Dilaksanakan Oleh Pelaku Usaha (studi Kasus Sengketa Asuransi Di Bpsk Kota Banjarmasin),” *Journal of Islamic and Law Studies* Vol.7, No.2 (2023): 166.

sengketa yang berkaitan dengan hak perorangan, dimana konsumen dan pelaku usaha berkuasa penuh apakah ia akan menuntut atau tidak. Satu hal yang menjadi tujuan utama praktek penyelesaian sengketa di BPSK adalah menyelesaikan sengketa dengan jalan damai.

Sejalan dengan prinsip itu, sengketa yang akan diselesaikan oleh pihak ketiga/penengah adalah sengketa-sengketa yang menurut sifatnya menerima untuk didamaikan. Paradigma yang terdapat dalam penyelesaian sengketa di BPSK berfondasi pada musyawarah atau penyelesaian damai antara para pihak, bukan hanya mencari kemenangan pada salah satu pihak dan pihak lainnya menjadi kalah.