

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.

Manusia sebagai makhluk hidup membutuhkan sesuatu untuk dikonsumsi agar dapat bertahan hidup di dunia ini. Ada beberapa faktor mendasar yang menyebabkan orang melakukan konsumsi yang memanjakan diri untuk memenuhi kebutuhan dasarnya. Hal ini tentunya tidak terlepas dari keinginan manusia untuk selalu memperoleh kepuasan konsumsi yang maksimal. Memenuhi kebutuhan dasar seseorang merupakan salah satu tujuan mendasar dari konsumsi itu sendiri.

Sejak manusia ada, usaha untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari sudah berlangsung sangat lama. Bekerja merupakan salah satu aktivitas manusia yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Kebutuhan primer, sekunder, dan tersier kehidupan manusia hanyalah beberapa contoh dari luas dan intensitas kebutuhan manusia. Kebutuhan primer ini juga dapat diistilahkan sebagai kebutuhan pokok. Sandang, pangan, dan papan adalah contoh kebutuhan primer manusia. Sandang mengacu pada pakaian yang sesuai. Setelah itu ada pangan yaitu makanan dan minuman sebagai sumber energi tubuh manusia. Papan, di sisi lain, mengacu pada tempat tinggal dan istirahat (rumah).¹

Setelah kebutuhan primer terpenuhi, muncul kebutuhan sekunder. Dengan kata lain, kebutuhan sekunder adalah kebutuhan selain kebutuhan primer. Untuk memenuhi kebutuhan sekunder, berdasarkan kemampuan keuangan individu.

¹Nur Jamal Said, *Pengertian dan Jenis Kebutuhan Manusia Berdasarkan Intensitasnya*, Kompas.Com, <https://money.kompas.com/read/2022/03/12/083000026/pengertian-dan-jenis-kebutuhan-manusia-berdasarkan-intensitasnya?page=all>, Diakses pada tanggal 10 Desember 2022, Pukul 08.40 Wib.

Namun demikian, kebutuhan sekunder adalah untuk mengikuti perkembangan budaya dan cara hidup masyarakat. Pakaian, misalnya, merupakan kebutuhan utama. Namun, pakaian dalam warna dan pola tertentu merupakan persyaratan sekunder. Lemari es, laptop, televisi, kosmetik, dan barang lainnya adalah contoh tambahan dari kebutuhan sekunder.

Kebutuhan yang mempunyai kesan mewah mewah adalah kebutuhan tersier. Hal ini karena pemenuhan kebutuhan tersier hanya dilakukan untuk kesenangan diri sendiri. Persyaratan tersier berbeda dari orang ke orang. Beberapa contoh kebutuhan tersier adalah memiliki mobil, bepergian ke luar negeri, membeli alat musik, dan sebagainya. Sebagian besar kebutuhan tersier ini dipenuhi oleh barang-barang mewah. Namun demikian, kebutuhan tersier dipandang berbeda oleh setiap individu.²

Tingkat pendapatan dan tingkat kepuasan individu berdampak pada kebutuhan yang dimiliki setiap orang, yang berbeda satu sama lain. Tingkat keinginan untuk memenuhi kebutuhan primer, sekunder, dan tersier meningkat seiring dengan pendapatan. Konsumsi tidak lagi terbatas pada pemenuhan kebutuhan dasar manusia. Saat ini, kita hidup dalam masyarakat konsumen di mana aturan sosial dan kebijakan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kebijakan pasar. Konsumsi telah menjadi budaya, dan sistem sosial telah berubah.

Masyarakat sebagai konsumen harus pandai memilih dan memilah barang dalam bertransaksi. Pelanggan hanya akan dimanfaatkan oleh pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab jika ceroboh dalam memilih barang atau jasa yang diinginkan. Konsumen mengambil barang dan jasa yang mereka beli begitu saja,

²*Ibid.*

baik secara tidak sadar maupun karena mereka tidak berdaya untuk memperjuangkan hak-hak mereka.

Indeks keberdayaan konsumen tetap berada di angka 39,14 di kota-kota besar saat ini. Hal ini menunjukkan bahwa informasi publik tentang keistimewaan dan komitmen pembeli masih rendah jika dibandingkan dengan Eropa sebesar 51,31. Selain itu, survei menunjukkan bahwa hanya 11% orang Indonesia yang bersedia menuntut penjual atas produk yang cacat atau berbahaya.³ Ketidacukupan peraturan perundang-undangan di Indonesia yang tidak memberikan kepastian hukum, serta tingkat pengetahuan dan pendidikan konsumen yang sangat rendah menjadi penyebab posisi konsumen yang lemah.

Selama masih banyak pembeli yang dirugikan, masalah keamanan pembeli selalu menjadi perbincangan di mata publik. Pengabaian pelaku usaha terhadap hak-hak konsumen perlu dicermati secara seksama. Oleh karena itu, perlindungan konsumen harus diperhatikan. Klausula standar adalah pertimbangan lain yang harus dilakukan dalam transaksi. Meskipun masih dalam tahap pra-transaksi, nasabah dapat memberitahukan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mengenai klausul baku yang diyakini dapat merugikan dirinya. Perjanjian tersebut tetap berlaku meskipun dalam tahap yang diperjanjikan. Klausula baku, di sisi lain, bisa diterapkan ke BPSK dan akan dibahas nantinya.⁴

³Setiawan Adiwijaya, *Sering Dirugikan, Konsumen Indonesia Kurang Berani Mengadu*, tempo.co, Selasa, 12 Mei 2015 12:34 WIB, <https://bisnis.tempo.co/read/665640/sering-dirugikan-konsumen-indonesia-kurang-berani-mengadu>, Diakses pada tanggal 11 Desember 2022 Pukul 09.35 Wib.

⁴Ardhiani Chrisnia, dkk., *Pola Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Transaksi Elektronik*, <https://fh.unair.ac.id/hukum-bisnis/pola-penyelesaian-sengketa-konsumen-transaksi-elektronik/>, Diakses pada tanggal 11 Desember 2022 Pukul 10.17 Wib.

Meskipun demikian, pengadilan membatalkan 80% putusan BPSK. Sebab, keputusan BPSK menjadi sah secara hukum jika tidak ada tindakan yang diambil dalam waktu 14 hari untuk menggugatinya. Namun, 80% dari keputusan BPSK dibatalkan oleh pengadilan karena pelaku usaha menolak permintaan eksekusi di pengadilan dan konsumen biasanya tidak didampingi oleh pengacara, sehingga mereka tidak memiliki pengacara untuk membela mereka. Oleh karena itu, diperlukan penguatan peran dan fungsi pengambilan keputusan BPSK agar tidak mudah dipatahkan dalam menjalankan fungsi pengawasan dan pelaksanaannya.⁵

Kasus sengketa konsumen yang diselesaikan oleh BPSK Kota Surabaya kemudian diputus oleh Pengadilan Negeri Surabaya dapat menjadi gambaran sebagai contoh kasus. Adapun secara singkat kronologisnya sebagai berikut : Perwakilan PT Astra Credit Companies (PT ACC) selaku pelaku usaha (Teradu) dan Bambang Riyanto selaku konsumen (Pengadu) hadir di kantor BPSK Kota Surabaya pada Kamis, 3 Desember 2020, pukul 09.00 WIB. PT ACC melalui perwakilannya menjelaskan bahwa Pengaduan dan Tergugat tidak memiliki hubungan hukum karena dalam perjanjian pembiayaan dengan nomor 01.400.407.00050133.6 tanggal 6 Oktober 2016 atas obyek yang di sengkatakan Daihatsu Ayla warnamerah, No rangka: MHKS4DA3JGJ059702, No Mesin: 1KRA343605 dengan pembiayaan dan perjanjian kredit atas nama pihak H.M Syahril Gunawanbukan dengan pihak pengadu yang bernama Bambang Riyanto. Dalam sidang BPSK tersebut Teradu juga mengakui kalau Konsumen sudah memenuhi kewajibannya.

⁵*Ibid.*

Berdasarkan sidang tersebut Majelis BPSK kota Surabaya mengeluarkan putusan perkara, yang menyatakan : Konsumen dirugikan, dan pelaku usaha dihukum karena menyerahkan BPKB Daihatsu Ayla merah bernomor rangka MHKS4DA3JGJ059702; dan mesin 1KRA343605 (objek kasus) kepada pihak pembeliyang disebutkan dalam waktu 14 hari sejak keputusan. Atas keputusan BPSK Kota Surabaya, pada tanggal 10 Desember 2022 pihak Teradu (berubah menjadi Pemohon dalam pengajuan keberatan) mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri Surabaya dengan alasan : **Pertama**, Pemohon (Teradu pada sidang BPSK) tidak pernah hadir dalam pertemuan sidang di BPSK tanggal 3 Desember 2020 tetapi hanya meghadirkan utusannya saja. **Kedua**, Pemohon menjelaskan tidak ada nya hubungan hukum antara Pemohon dan Termohon (Pengadu pada saat sidang BPK), **Ketiga**, Pemohon tidak memilih BPSK kota surabaya sebagai tempat penyelesaian sengketa konsumen. **Keempat**, BPSK Kota Surabaya telah keliru memutuskan perkara a quo dengan putusan verstek dengan berpedoman pada pasal 125 ayat 1 / 149 RBg sedangkan untuk hukum acara penyelesaian sengketa konsumen khususnya Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, serta UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 dan peraturan menteri sepanjang menyangkut perlindungan konsumen dan tidak ada hubungannya dengan HIR dan RBG.

Pengadilan Negeri Surabaya membatalkan putusan BPSK Kota Surabaya dan mengabulkan sebagian keberatan Pemohon atas putusan BPSK Nomor : 25/BPSK/XI/2020 tanggal 03 Desember 2020. Berdasarkan apa yang telah

dikemukakan tentang latar belakang masalah di atas, penulis ingin melakukan penelitian hukum dan mempelajarinya. Penulis akan menulis “skripsi” dengan hasil penelitiandengan judul **“ANALISA TERHADAP PEMBATALAN PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA SURABAYA NOMOR : 25/BPSK/XI/2020 (Studi Kasus Putusan Pengadilan Negeri Surabaya Nomor : 1212/Pdt.Sus.-BPSK/2020/PN.Sby.)”**.

B. Rumusan Masalah.

Masalah utama yang akan dibahas dalam penelitian ini akan dirumuskan sebagai berikut, sesuai latar belakang masalah di atas:

1. Bagaimana aturan hukum peranan BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen ?
2. Bagaimana analisa yuridis terhadap pembatalan putusan BPSK Kota Surabaya nomor : 25/BPSK/XI/2020 oleh Pengadilan Negeri Surabaya dalam putusan nomor : 1212/Pdt.Sus.-BPSK/2020/PN.Sby. ?

C. Tujuan Penelitian.

Penulisan penelitian hukum ini memiliki tujuan antara lain, yaitu :

1. Tujuan Umum.

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk:

- a. Untuk mengkaji peranan BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen.
- b. Untuk menganalisa pertimbangan hakim Pengadilan Negeri Surabaya dalam membatalkan putusan BPSK Kota Surabaya Nomor : 25/BPSK/XI/2020.

2. Tujuan Khusus.

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

- a. Memberikan tambahan pengetahuan dan keilmuan peneliti mengenai peran BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen, khususnya dalam bidang hukum perdata dan hukum perlindungan konsumen.
- b. Melengkapi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum dari Universitas Bhayangkara Surabaya dengan menyelesaikan tugas akhir yang dipersyaratkan.

D. Manfaat Penelitian.

Kajian ini diinginkan bisa menjadi kontribusi yang berguna untuk peningkatan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang regulasi keamanan pelanggan.

Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara:

1. Manfaat Teoritis.

Secara teoritis, konsekuensi dari pemeriksaan ini diinginkan bisa menjadi tambahan pemikiran dalam peningkatan ilmu hukum, khususnya aturan keamanan pembeli sehubungan dengan tugas BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen.

2. Manfaat Praktis.

Mahasiswa, polisi, jaksa, hakim, advokat, dan masyarakat umum yang mempelajari kasus-kasus perlindungan konsumen dan penyelesaiannya, termasuk litigasi dan non-litigasi, diharapkan dapat mengambil manfaat dari temuan praktis penelitian ini.

E. Kajian Pustaka.

1. Konsumen.

Terjemahan bahasa Belanda dari kata *konsument* menghasilkan istilah konsumen. Posisi yang ditempati seseorang menentukan definisi pelanggan. Arti harfiah dari kata konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang, yang merupakan kebalikan dari produsen. Kelompok pelanggan pengguna kemudian ditentukan oleh tujuan mereka menggunakan produk atau layanan. Demikian pula, referensi kata Inggris-Indonesia memberikan arti penting kata *consument* sebagai klien atau pembeli.⁶

Inosentius Samsul mengatakan bahwa konsumen adalah orang yang benar-benar menggunakan suatu produk, baik membeli maupun mendapatkannya melalui cara lain seperti hadiah, undangan, dan sebagainya. **Mariam Darus Badrul Zaman** mengadopsi gagasan literatur Belanda bahwa konsumen adalah semua orang yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan nyata untuk memberikan definisi.⁷

Seperti yang diungkapkan oleh **Janus Sibadolok**, menyatakan: pembeli pada umumnya diartikan sebagai pelanggan terakhir dari barang yang diserahkan kepada mereka oleh pengelola, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang dagangan untuk digunakan dan tidak untuk ditukar atau dijual lagi.⁸

⁶CelinaTri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, hal. 22.

⁷ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media, Jakarta, 2013, hal.16.

⁸ Janus Sibadolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hal. 17.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat untuk kepentingan dirinya, keluarganya, orang lain, dan makhluk hidup lain dan bukan untuk diperdagangkan.

Akibatnya, dapat disimpulkan bahwa konsumen adalah setiap individu yang membeli barang atau jasa dari perusahaan untuk penggunaan pribadi dan bukan sebagai bagian dari transaksi penjualan ulang.

2. Perlindungan Konsumen.

Di era globalisasi dan perdagangan bebas saat ini, berbagai jenis barang dan jasa bermunculan dan dipasarkan kepada konsumen melalui penawaran barang secara langsung maupun iklan di media cetak maupun elektronik. Pelanggan hanya akan dimanfaatkan oleh pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab jika ceroboh dalam memilih barang atau jasa yang diinginkan. Konsumen mengambil barang dan jasa yang mereka beli begitu saja, baik secara tidak sadar maupun karena mereka tidak berdaya untuk memperjuangkan hak-hak mereka.⁹

Masalah hari ini melibatkan lebih dari sekadar bagaimana konsumen memilih produk; melainkan melibatkan memastikan bahwa semua pihak, termasuk pengusaha, pemerintah, dan konsumen sendiri, menyadari pentingnya perlindungan konsumen. Para visioner bisnis kadang-kadang tidak sadar bahwa

⁹ Rais Martanti, *Membedah Legal Standing Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Dalam Beracara di Pengadilan*, Direktorat Hukum dan Hubungan Masyarakat, Kemenkeu R.I, Diakses pada tanggal 23 Desember 2022 Pukul 16.22 Wib.

mereka harus menghormati kebebasan konsumen, menghasilkan tenaga kerja dan produk yang berkualitas, baik untuk digunakan dan menyetujui aturan material dan dengan harga yang sesuai.¹⁰

Betapapun masih banyak pembeli yang dirugikan, masalah keamanan pelanggan selalu menjadi topik perbincangan di mata publik. Keistimewaan pembeli yang diabaikan oleh pelaku bisnis harus diperiksa dengan hati-hati. Oleh karena itu, perlindungan konsumen harus diperhatikan. Masalah perlindungan konsumen meliputi perlindungan konsumen pada saat memperoleh barang dan jasa, mulai dari tahap awal proses sampai dengan hasil penggunaan barang dan jasa tersebut.¹¹

Perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam upaya memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan dirinya disebut dengan “perlindungan konsumen”. Definisi perlindungan konsumen yang terdapat dalam *Business English Dictionary* adalah “melindungi konsumen dari pedagang yang tidak adil atau ilegal.”¹²

Menurut UUPK, perlindungan konsumen meliputi segala upaya untuk menjamin kepastian hukum guna melindungi konsumen.¹³ Dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen meliputi segala upaya yang dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari tindakan yang merugikan berdasarkan pengertian istilah di atas.

¹⁰*Ibid.*

¹¹Zulham, *Op. Cit.*, hal. 22.

¹²*Ibid.*

¹³UUPK, Pasal 1 angka (1)

3. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Sengketa terjadi ketika salah satu pihak menyatakan ketidakpuasannya terhadap pihak lain setelah merasa dirugikan oleh pihak lain tersebut. Apa yang dikenal sebagai perselisihan terjadi ketika suatu kondisi mengungkapkan ketidaksepakatan.¹⁴ Siapa saja, di mana saja, bisa terlibat dalam perselisihan. Individu dan kelompok, individu dan kelompok, perusahaan dan perusahaan, negara dan negara, dan negara dan negara semuanya memiliki potensi untuk terlibat dalam perselisihan.

Semua pihak berharap dan bermimpi untuk menyelesaikan sengketa dengan cara yang menyenangkan semua pihak atau menemukan win-win solution, karena hal itu akan menghasilkan banyak keuntungan dan juga dapat membantu menjaga hubungan baik yang telah terjalin selama ini. Begitu pula dengan penyelesaian sengketa konsumen, semua pihak menginginkannya cepat, adil, dan murah. Hal ini terutama berlaku untuk konsumen yang tergantung pada keadaan memiliki posisi dominan yang lemah dibandingkan dengan pelaku usaha, terutama dalam hal proses produksi.¹⁵

UUPK menegaskan bahwa sengketa konsumen dapat diselesaikan di luar pengadilan atau melalui pengadilan. Peradilan Umum memiliki kewenangan penuh untuk menyelesaikan sengketa di pengadilan, sedangkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bertanggung jawab menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan.

¹⁴Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012, hal. 12.

¹⁵Hulman Panjaitan, *Hukum perlindungan Konsumen*, Jala Permata Aksara, Bekasi, 2021, hal.1.

Badan yang dikenal dengan BPSK ini bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.¹⁶ Dalam penyelesaian sengketa dengan nasabah, BPSK menggunakan berbagai strategi penyelesaian sengketa, seperti mediasi, arbitrase, atau konsiliasi.

Akibatnya, konsumen berharap bahwa BPSK akan menjadi landasan dan harapan bagi penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha di luar sistem pengadilan untuk menjamin keseimbangan kepentingan antara konsumen dan pelaku usaha.

4. Putusan Pengadilan.

Putusan pengadilan adalah pernyataan yang dibuat oleh hakim di depan umum selama persidangan. Ini dapat berupa hukuman, pembebasan, atau pelepasan dari semua tuntutan hukum tentang masalah tersebut dan sesuai dengan undang-undang ini.¹⁷ Pilihan Ajudikator atau biasa disebut dengan Pilihan Pengadilan adalah sesuatu yang sangat diinginkan atau dinanti-nanti oleh para majelis perkara untuk menentukan persoalan di antara mereka dengan sebaik-baiknya, karena dengan pilihan pejabat yang ditunjuk para majelis pertanyaan mengharapkan keyakinan yang sah dan keadilan dalam penuntutan yang mereka hadapi.¹⁸

Sudikno Mertokusumo mengatakan bahwa putusan hakim adalah pernyataan yang dibuat di sidang pengadilan oleh hakim, sebagai pejabat yang berwenang, dengan tujuan mengakhiri atau menyelesaikan suatu

¹⁶*UUPK*, Pasal 1 angka 11.

¹⁷*KUHAP*, Pasal 1 butir 11.

¹⁸Moh Taufik Makaro, *Pokok-Pokok Hukum Acara Perdata*, Rineka Cipta, Cet. 1, Jakarta, 2004, hal. 124.

perkara atau perselisihan.¹⁹ Fakta atau peristiwa, bukan hukum, lebih penting bagi hakim ketika mengadili suatu kasus daripada hukum. Peristiwa itulah yang membuat perbedaan, sedangkan hukum hanyalah alat.

Hakim pertama-tama harus memiliki pengetahuan objektif tentang situasi sebenarnya dari kasus tersebut sebagai dasar keputusannya untuk menyelesaikan atau mengakhiri kasus atau perselisihan dengan benar, daripada menemukan bahwa keputusan tersebut baru dipertimbangkan secara apriori di kemudian hari. Hakim akan mengetahui kejadian sebenarnya berdasarkan bukti-bukti.

Jika seorang hakim ingin membuat keputusan, dia akan berusaha membuatnya dapat diterima oleh masyarakat. Paling tidak, dia akan berusaha menciptakan sebanyak mungkin orang yang bisa menerima keputusannya. Seorang hakim akan merasa lega jika putusannya menyenangkan semua pihak.

F. Metode Penelitian.

1. Jenis Penelitian.

Skripsi ini melakukan penelitian yuridis normatif sebagai salah satu jenis penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa sebagai norma hukum positif, penelitian ini berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang ada. Hal ini dimaksudkan untuk menyampaikan permasalahan yang dibahas sesuai dengan peraturan perundang-undangan secara jelas.

¹⁹SudiknoMertokusumo, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty, Edisi ketujuh, Yogyakarta, 2006, hal. 158.

2. Tipe Penelitian.

Tipe penelitian yuridis normatif menjadi pokok bahasan skripsi ini. Penggunaan metode yuridis normatif didasarkan pada fakta bahwa persyaratan penelitian ini meliputi deskriptif-analisis, atau menjelaskan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan peran BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan teori, asas, konsep, dan doktrin ilmu hukum.

3. Pendekatan Masalah.

Berkenaan dengan jenis penelitian yang dilakukan yaitu yuridis normatif, maka pendekatan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah:

a. Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*)

Pendekatan undang-undang dipakai untuk mengkaji peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai hukuman terhadap tindak pidana perdagangan satwa liar yang dilindungi secara tidak sah.

b. Pendekatan konsep (*conseptual approach*)

Sesuai dengan teori, asas, konsep, dan doktrin ilmu hukum, penulis akan menjawab pokok permasalahan yang diangkat dengan menggunakan pendekatan konseptual.

c. Pendekatan kasus (*case approach*).

Dalam penelitian ini pendekatan kasus digunakan untuk menyelidiki putusan hakim Pengadilan Negeri Surabaya Nomor: 1212/Pdt.Sus.-BPSK/2020/PN.Sby. Keputusan BPSK Kota Surabaya Nomor: 25/BPSK/XI/2020 yang menjadi obyek pembahasan dalam penelitian ini.

4. Sumber Bahan Hukum.

Berikut beberapa sumber bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini:

a. Sumber bahan hukum primer,

Peraturan perundang-undangan yang berlaku terkait dengan pokok bahasan yang dibahas menjadi sumber bahan hukum utama, antara lain: Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 tentang Badan Penyelesaian Konsumen, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dan peraturan perundang-undangan terkait lainnya yang semuanya relevan dengan topik yang dibahas.

b. Sumber bahan hukum sekunder

Berikut adalah contoh sumber bahan hukum sekunder: literatur, jurnal, website, doktrin hukum, dan karya ilmiah atau karya tulis terkait.

c. Sumber bahan tersier.

Kamus hukum, ensiklopedia, dan sumber hukum tersier lainnya berguna untuk memberikan petunjuk atau penjelasan yang berarti.

5. Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum.

Semua bahan hukum yang ada dikumpulkan dan disusun berdasarkan pokok-pokok permasalahan penelitian baik dengan menggunakan kartu ikhtisar, kartu kutipan maupun kartu analisis. Bahan hukum tersebut selanjutnya

dilakukan interpretasi sistematis, agar bahan hukum tersebut mempunyai makna.

6. Pengelolahan dan Analisis Bahan Hukum.

Bahan hukum yang dikumpulkan dirinci sekali lagi untuk memastikan kelengkapan dan kesesuaian satu sama lain. Kemudian disistematisasikan sesuai dengan masalah penelitian utama, diikuti dengan interpretasi sistematis untuk memberikan makna materi hukum. Untuk menjawab pokok pertanyaan penelitian, langkah-langkah analitis yang diambil didasarkan pada pemikiran logis dan metodis.

G. Sistematika Penelitian.

Penulis akan membagi laporan penelitian hukum ini menjadi 4 (empat) bab yang masing-masing akan diuraikan lebih lanjut sebagai berikut untuk memudahkan pembaca dalam membaca dan memahaminya:

BAB I: PENDAHULUAN.

Penulisan Skripsi pada Bab I akan diawali dengan pemaparan pemaparan yang berisi penjelasan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, dan metode penelitian yang meliputi: jenis penelitian, tipe penelitian, pendekatan masalah, sumber bahan hukum, prosedur pengumpulan bahan hukum, serta pengolahan dan analisis bahan hukum merupakan aspek penting dari setiap penelitian. Penulis akan menutup Bab I dengan uraian tentang sistematika penulisan.

BAB II: ATURAN HUKUM PERANAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN.

Penulisan Skripsi pada Bab II dengan memaparkan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen yang meliputi: Hak dan Kewajiban Konsumen, Penyelesaian Sengketa Konsumen, dan Pengertian Konsumen Selain itu, pada Bagian II ini juga akan diuraikan tugas BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang meliputi: Sejarah Pembentukan BPSK, Tugas dan Wewenang BPSK, dan sebagai akhir dari penulisan pada Bab II ini penulis akhiri dengan menguraikan Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh BPSK.

BAB III : ANALISA YURIDIS TERHADAP PEMBATALAN PUTUSAN BPSK KOTA SURABAYA NOMOR : 25/BPSK/XI/2020 OLEH PENGADILAN NEGERI SURABAYA DALAM PUTUSAN NOMOR : 1212/PDT.SUS.-BPSK/2020/PN.SBY.

Penulisan Skripsi pada Bab III akan dimulai dengan memaparkan: Pertimbangan Hakim Pengadilan Negeri Surabaya Dalam Membatalkan Putusan BPSK Kota Surabaya Nomor : 25/BPSK/XI/2020 dalam Putusan Nomor : 1212/Pdt.Sus.-BPSK/2020/PN.Sby., yang meliputi : kasus posisi, identitas pemohon dan termohon, posita, petitum, pembuktian, pertimbangan hakim dan putusan pengadilan. Sebagai penutup dari Bab III dalam penulisan skripsi ini, penulis akan akhiri dengan menguraikan analisis yuridis terhadap pembatalan putusan BPSK Kota Surabaya Nomor : 25/BPSK/XI/2020 oleh Pengadilan Negeri Surabaya dalam Putusan Nomor : 1212/Pdt.Sus.-BPSK/2020/PN.Sby.

BAB IV : PENUTUP

Bagian penutup dari proses penulisan skripsi, atau penulisan Skripsi pada Bab IV, berisi kesimpulan dari bab-bab sebelumnya. Penulis akan menyarankan hasil penelitian yang sejalan dengan permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini berdasarkan kesimpulan tersebut.

BAB II

ATURAN HUKUM PERANAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN

A. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen.

1. Pengertian Konsumen.

Terjemahan kata *consumer* inilah yang memunculkan istilah konsumen. Makna pelanggan bergantung pada situasi di mana dia berada. Arti harfiah dari kata "konsumen" adalah "setiap orang yang menggunakan barang", yang merupakan kebalikan dari "produsen". Demikian pula, referensi kata bahasa Inggris-Indonesia memberikan arti penting kata pembeli sebagai pembeli atau klien. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, konsumen bukanlah produsen melainkan pemakai barang industri, makanan, dan barang lainnya.²⁰

Semua pihak yang menggunakan barang atau jasa untuk keuntungan mereka sendiri dianggap sebagai konsumen. Bisa diartikan sebagai distributor jika digunakan untuk orang lain. **Inosentius Samsul** mengatakan bahwa konsumen adalah orang yang benar-benar menggunakan suatu produk, baik membeli maupun mendapatkannya melalui cara lain seperti hadiah, undangan, dan sebagainya. **Mariam Darus Badrul Zaman** mendefinisikan konsumen sebagai siapa saja yang memanfaatkan barang dan jasa di dunia nyata.²¹

Seperti yang diungkapkan oleh **Janus Sibadolok**, menyatakan: pembeli pada umumnya diartikan sebagai pelanggan terakhir dari barang yang diserahkan kepada mereka oleh pengelola, yaitu setiap orang yang mendapatkan

²⁰ Zulham, *Loc. Cit.*.

²¹ *Ibid.*

barang dagangan untuk digunakan dan tidak untuk ditukar atau ditukar lagi.²² Dewi mendefinisikan konsumen sebagai seseorang yang memanfaatkan suatu produk (barang atau jasa) yang diiklankan.²³

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat untuk kepentingan dirinya, keluarganya, orang lain, dan makhluk hidup lain dan bukan untuk diperdagangkan. Akibatnya, dapat disimpulkan bahwa konsumen adalah setiap individu yang membeli barang atau jasa dari perusahaan untuk penggunaan pribadi dan bukan sebagai bagian dari transaksi penjualan ulang.

2. Hak dan Kewajiban Konsumen.

Sebagai bagian dari upaya perlindungan konsumen dalam jual beli dilaksanakan hak-hak konsumen. Untuk mengamankan transaksi konsumenkeprodusen dan distributorkekonsumen, hak-hak konsumen harus diprioritaskan.

Secara umum ada empat hak dasar konsumen, yaitu sebagai berikut:

- a. hak atas keselamatan;
- b. hak untuk diberitahu dan memperoleh informasi;
- c. kebebasan memilih;
- d. hak istimewa untuk didengarkan.²⁴

²² Janus Sibadolok, *Loc. Cit.*

²³Linda Juliawanti, *Mengenal Apa Itu Konsumen, Hak, Kewajiban, Asas, dan Jenisnya*, lifepal, 26 Juli 2021, <https://lifepal.co.id/media/konsumen-adalah/>, Diakses pada tanggal 11 Maret 2023, Pukul 10.25 Wib.

Keempat hak dasar tersebut diakui di seluruh dunia. Pada gilirannya, asosiasi pembelanja yang merupakan kelompok dari *The Internatioanl Association of ConsumerUnion* (IOCU) menambahkan beberapa hak, seperti hak atas pelatihan pembeli, hak untuk ganti rugi, dan hak atas lingkungan yang layak dan sehat.

Mengenai hak-hak konsumen, Pasal 4 UUPK menyatakan:

- a. hak untuk mengkonsumsi barang dan/atau jasa dengan nyaman, aman, dan selamat;
- b. hak untuk memilih barang dan jasa serta memperolehnya sesuai dengan kondisi dan nilai tukar, selain jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang akurat, lugas, dan benar tentang syarat dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak agar pikiran dan keluhan mereka tentang produk atau layanan yang mereka gunakan didengar;
- e. hak untuk mendapatkan perwakilan, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen dengan baik;
- f. hak untuk mendapatkan pendidikan dan bimbingan konsumen;
- g. hak untuk mendapatkan perlakuan dan pelayanan yang adil tanpa diskriminasi;
- h. hak untuk mendapat ganti rugi, penggantian, atau keduanya dalam hal barang atau jasa yang diberikan tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sesuai dengan peruntukannya;
- i. hak-hak yang diatur oleh peraturan perundang-undangan lainnya.

²⁴Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Grasindo, Edisi Revisi, Jakarta, 2006, hal. 16.

Setiap orang memiliki hak fundamental atas kebebasan untuk memenuhi kebutuhannya sendiri, dan kebebasan ini harus diwujudkan tanpa batasan apa pun. **Sidhartha** menyatakan hal berikut:

“Secara tidak langsung konsumen harus dilindungi karena memiliki hak dan kebebasan untuk memenuhi dan mengkonsumsi suatu produk tertentu. Dalam keadaan seperti itu, konsumen biasanya menghadapi situasi *takeitorleaveit*, di mana jika setuju, silakan beli, dan jika tidak, silakan cari di tempat lain”.²⁵

Untuk memastikan bahwa setiap orang bertahan hidup, kebutuhan sehari-hari mereka terus meningkat. Pelanggan, di sisi lain, biasanya memiliki posisi yang lebih lemah daripada pelaku usaha. Hak-hak konsumen tersebut di atas harus ditegakkan baik oleh pemerintah maupun pelaku usaha jika konsumen ingin benar-benar dilindungi. Menjunjung tinggi hak-hak konsumen ini akan mengurangi kerugian konsumen dalam berbagai cara.

Selain mengatur kebebasan pembeli, UUPK juga mengatur komitmen yang harus dipenuhi oleh pelanggan sebagaimana tertuang dalam Pasal 5 UUPK sebagai berikut:

- a. membaca dengan teliti atau mengikuti pedoman untuk data dan metode untuk penggunaan atau penggunaan barang dagangan atau manfaat potensial, untuk keamanan dan kesejahteraan;
- b. melakukan pembelian barang dan/atau jasa dengan itikad baik;
- c. membayar nilai tukar yang disepakati;

²⁵Shidarta, *Op. Cit.*, hal. 28.

- d. sebagai hasil dari upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen hukum dengan baik.

Perlindungan hukum diberikan kepada pelaku usaha maupun konsumen dalam UUPK. Hal ini bertujuan untuk menyeimbangkan hak yang diberikan kepada konsumen dan mempermudah pelaku usaha. Oleh karena itu, mengenai perlindungan hukum hak-hak pelaku usaha dalam Pasal 6 UUPK disebutkan sebagai berikut:

- a. hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan ketentuan perjanjian perdagangan dan nilai tukar barang dan jasa;
- b. hak untuk mencari perlindungan hukum terhadap perilaku konsumen yang curang;
- c. hak untuk menggunakan pembelaan diri yang tepat dalam penyelesaian sengketa konsumen;
- d. hak untuk memulihkan nama baik apabila dapat dibuktikan secara sah bahwa kerugian konsumen bukan disebabkan oleh barang atau jasa yang diperjualbelikan;
- e. hak-hak yang diatur oleh peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban yang dibebankan kepada pelaku usaha sebagai akibat dari hak yang diberikan kepada pelaku usaha dalam Pasal 7 UUPK adalah sebagai berikut:

- a. kegiatan usahanya dilakukan dengan itikad baik;
- b. memberikan data yang benar, jelas dan sah mengenai keadaan dan jaminan barang dagangan atau potensi keuntungan serta memberikan penjelasan tujuan, perbaikan dan dukungan;

- c. memperlakukan atau melayani pelanggan secara tepat dan benar serta tidak bias;
- d. memastikan barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan memenuhi persyaratan standar mutu barang dan/atau jasa yang relevan;
- e. memungkinkan pelanggan untuk menguji dan/atau mencoba produk dan/atau layanan tertentu, serta menawarkan jaminan dan/atau garansi untuk barang yang diproduksi dan/atau diperdagangkan;
- f. memberikan kompensasi atau mengganti kerugian yang timbul sebagai akibat pemakaian, penggunaan, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi ganti rugi, memberi ganti rugi, dan/atau mengganti dalam hal barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan melanggar perjanjian.

Apabila konsumen menggunakan produk yang tidak sesuai dengan kemasannya atau jika konsumen mengalami kerugian akibat mengkonsumsi atau menggunakan produk tersebut, maka kewajiban pelaku usaha merupakan perwujudan hak konsumen sekaligus bentuk tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen.

3. Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Sering kali, perbedaan pendapat disebabkan oleh ketidakpuasan satu pihak terhadap kegagalan pihak lain untuk melakukan tanggung jawab atau prestasi yang ditetapkan dalam perjanjian. Janji wanprestasi atau ingkar janji terjadi saat

ini terjadi.²⁶ **Gatot Supramono** menyatakan bahwa perbedaan pendapat dapat timbul sebagai akibat dari perbedaan penafsiran, baik mengenai cara pelaksanaan klausula perjanjian maupun sifat dari ketentuan itu sendiri, atau sebagai akibat dari faktor lain.²⁷

Jika ada pertanyaan di antara pelanggan dan pelaku bisnis, maka penyelesaian perselisihan antara pembeli dan pelaku bisnis dapat dilakukan melalui pengadilan (litigasi) atau di luar pengadilan (non litigasi). Metode penyelesaian perselisihan tertua dan paling banyak digunakan untuk perselisihan publik dan pribadi adalah litigasi. Metode penyelesaian sengketa yang tepat adalah litigasi untuk sengketa yang lebih mengutamakan kepastian hukum. Namun, cara penyelesaian yang tepat adalah non litigasi dalam bentuk konsiliasi, mediasi, atau arbitrase jika fokusnya adalah membina hubungan baik, khususnya hubungan bisnis.²⁸

Dari segi normatif, berikut ini pilihan bagi para pihak untuk memilih penyelesaian sengketa konsumen yang diatur oleh UUPK sesuai dengan Pasal 45:

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui pengadilan umum atau lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.
- (2) Sengketa konsumen dapat diselesaikan di luar pengadilan atau di pengadilan, tergantung pilihan para pihak yang bersengketa.

²⁶ Khotibul Umam, *Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan : Prosedur dan Tahapan Proses Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga-Lembaga Alternati Penyelesaian Sengketa*, Pustaka Yustitia, Yogyakarta, 2010, hal. 6.

²⁷ Gatot Supramono, *Arbitrase dan Mediasi di Indonesia*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2006, hal. 1.

²⁸ Susanti Adi N., *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Cetakan ke- 2, Kencana, Jakarta, 2011, hal. 127.

- (3) Sesuai dengan Undang-undang, proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak sepenuhnya menghilangkan tanggung jawab pidana.
- (4) Dalam hal penyelesaian sengketa konsumen yang dipilih melalui pendekatan non-yudisial, gugatan hanya dapat diajukan apabila salah satu pihak yang bersengketa atau kedua belah pihak menyatakan bahwa pendekatan non-yudisial tidak berhasil.

Pasal 45 Ayat 1 UUPK: Jika dikaitkan dengan Pasal 49 Ayat 1 UUPK, dapat dikemukakan bahwa BPSK dapat digunakan untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan lembaga penyelesaian konsumen. Selain BPSK, tidak ada lembaga lain yang dapat menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Sementara itu alternatif penyelesaian sengketa dapat digunakan untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, sebagaimana diatur dalam Pasal 45 Ayat 2 UUPK. Hal ini dapat dilakukan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa: mediasi, konsiliasi, arbitrase, dan negosiasi.

Secara umum, “perundingan” diartikan sebagai “upaya penyelesaian perselisihan tanpa melalui proses peradilan dengan maksud mencapai kesepakatan bersama berdasarkan kerjasama yang lebih harmonis dan kreatif”. mendiskusikan masalah yang mereka hadapi secara mendalam, bekerja sama dan transparan satu sama lain.²⁹

Mediasi adalah proses dimana para pihak mencoba untuk mencapai kesepakatan satu sama lain melalui penggunaan pihak ketiga yang netral.

²⁹Joni Emirzon, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan : Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi & Arbitrase*, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, hal. 44.

Mediator tidak membuat keputusan atau menarik kesimpulan atas nama para pihak; sebaliknya, dia membantu fasilitator dalam mendorong dialog terbuka antara para pihak untuk mencapai konsensus.

Dengan kata lain, proses mediasi adalah proses di mana para pihak yang bersengketa dibantu untuk mencapai kesepakatan yang memuaskan oleh pihak luar yang tidak memihak dan netral. Berikut adalah bagian-bagian dari mediasi: a) Tujuan pertanyaan yang disengaja; b) Bantuan atau intervensi; c) Pihak ketiga yang tidak memihak; d) Pengambilan keputusan berdasarkan konsensus di antara para pihak; e) Partisipasi secara penuh.³⁰

Karena para pihak secara sukarela meminta Mediator untuk membantu mereka dalam menyelesaikan konflik mereka, maka mediasi tidak melibatkan paksaan antara para pihak dan Mediator. Meskipun ada beberapa intervensi terhadap pihak yang bersengketa, peran mediator adalah sebagai pendamping. Mediator harus tetap netral dalam keadaan ini sampai para pihak mencapai keputusan yang semata-mata milik mereka sendiri. Mediator, di sisi lain, secara aktif berpartisipasi dalam proses penyelesaian konflik dengan membantu para pihak untuk sampai pada kesimpulan atau sudut pandang yang berbeda.³¹

Bahasa Inggris *conciliation* atau konsiliasi berarti: persetujuan, perdamaian, dan ajakan untuk berdamai; sedangkan kata "calo perdamaian" adalah konsiliator. Proses penyelesaian sengketa melalui konsiliasi melibatkan penyerahan para pihak kepada suatu komisi yang bertanggung jawab untuk memaparkan dan menjelaskan fakta-fakta. Biasanya, setelah mendengar para

³⁰*Ibid*, hal. 69.

³¹*Ibid*, hal. 70.

pihak dan berusaha mencapai kesepakatan, komisi akan memberikan saran penyelesaian, tetapi keputusannya belum final.³²

Arbitrase adalah suatu cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan atas dasar kesepakatan para pihak yang bersengketa, baik sebelum maupun sesudah sengketa terjadi. Pemecah atau hakim tidak sepenuhnya diselesaikan oleh pertemuan untuk pertanyaan dengan melakukan penyelesaian perdebatan yang terjadi di antara mereka. Pemilihan arbiter harus didasarkan pada kemampuan, pengetahuan, dan netralitas mereka di bidang tertentu.³³

Kita dapat mengetahui dari Perjanjian Arbitrase apakah para pihak menggunakan arbitrase atau tidak. "Perjanjian Arbitrase" adalah hasil dari kesepakatan para pihak sebelumnya. Akta, akta kompromi, atau kompromi harus digunakan untuk membuat Perjanjian Arbitrase. Perjanjian tertulis diperlukan oleh hampir semua lembaga arbitrase. Ada dua jenis klausul arbitrase dalam Perjanjian Arbitrase: Kompromi Acta dan Pakta Kompromi.

Klausula *Pactum de Compromitendo* disusun sebelum sengketa, baik bersamaan dengan atau setelah kesepakatan pokok. Ini menunjukkan apakah Perjanjian Arbitrase dimasukkan ke dalam Perjanjian Utama atau tetap terpisah darinya. Sedangkan *Acta Compromise* tercapai setelah adanya ketidaksepahaman mengenai implementasi kesepakatan. Akibatnya, klausula ini

³² Huala Adolf, *Hukum Perdagangan Internasional*, Radja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, hal.204.

³³ Rachmadi Usman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, PT. Citra Aditya Bakti, Cet. ke-1, Bandung, 2003, hal. 107-110.

mulai berlaku ketika ada perselisihan dan kedua belah pihak setuju bahwa arbitrase akan digunakan untuk menyelesaikannya.³⁴

Keterampilan dan keahlian Arbiter, khususnya dalam kasus-kasus yang membutuhkan pengetahuan teknis khusus, menjadi alasan utama para pelaku usaha lebih memilih arbitrase daripada pengadilan. Karena para pihak yang berselisih dan para arbiter berasal dari lingkungan yang sama, mereka mengetahui "sisi dalam" masing-masing. Fakta bahwa proses pemeriksaan perkara dilakukan secara rahasia, sehingga tidak diketahui publik, menjadi alasan lain mengapa pelaku usaha memilih arbitrase. Para pihak dapat mendamaikan dan membangun kembali kerja sama mereka berkat model penyelesaian sengketa ini.³⁵

Perlu diingat bahwa pola penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang diinginkan UUPK merupakan pilihan yang tepat karena solusi yang diajukan memiliki solusi yang menyenangkan kedua belah pihak yang bersengketa. Dalam hal sengketa konsumen diselesaikan di luar pengadilan, gugatan hanya dapat diajukan apabila salah satu pihak yang bersengketa atau salah satu pihak yang bersengketa menyatakan upaya tersebut tidak berhasil. Hal ini menunjukkan bahwa jika para pihak tidak dapat menyelesaikan sengketanya di luar pengadilan, maka penyelesaian sengketa melalui pengadilan tetap tersedia.

³⁴ Joni Emirzon, *Op.Cit.*, hal. 100-101.

³⁵ *Ibid.*

B. Peranan BPSK Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen.

1. Sejarah Pembentukan BPSK.

Fungsi utama dari badan khusus yang disebut BPSK, yang didirikan dan diatur oleh UUPK, adalah menyelesaikan perselisihan antara pelaku usaha dan konsumen. Menurut Pasal 49 Ayat (1) UUPK, BPSK dibentuk di setiap Kabupaten atau Kota. Hal ini pada dasarnya menyatakan bahwa BPSK hanya dibentuk di Daerah Tingkat II (kabupaten/kota), yang kemudian dikukuhkan dengan Keputusan Presiden, yang menyebutkan sepuluh (kabupaten/kota) telah dibentuk pada tahap awal. Sepuluh (10) BPSK dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001, yang mendirikan BPSK di kota Medan, Palembang, Jakarta Pusat, Jakarta Barat, Bandung, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Malang, dan Makassar.

Menyusul pembentukan BPSK, dikeluarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK. Inilah hukum acara yang harus diikuti BPSK dalam rangka memenuhi tanggung jawabnya menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Terdapat 185 BPSK yang telah terbentuk di Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia sejak BPSK berdiri pada tahun 2001. Menurut informasi, terdapat beberapa BPSK yang aktif, kurang aktif, belum diangkat, atau tidak lagi dalam misi.³⁶

³⁶ Haerani, *Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Konsumen Melalui Mediasi di Luar Pengadilan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Mataram*, Jurnal : UnizarLawReview, Volume 3 Issue 1, Juni 2020, hal. 29.

2. Tugas dan Wewenang BPSK.

Sebagaimana diatur dalam UUPK, BPSK merupakan salah satu lembaga peradilan konsumen yang tersebar di seluruh Indonesia di kabupaten dan kota. Mayoritas pekerjaan BPSK adalah menyelesaikan sengketa konsumen di luar peradilan adat. Anggota BPSK adalah perwakilan konsumen, pejabat pemerintah, dan pelaku usaha atau produsen yang diangkat atau diberhentikan oleh Menteri.

BPSK berwenang untuk memeriksa kebenaran laporan dan informasi yang diberikan oleh para pihak yang bersengketa, melihat atau meminta kuitansi pembayaran, tagihan atau kuitansi, hasil uji lab, atau bukti lainnya, dan keputusannya merupakan kesepakatan akhir para pihak.

Kehadiran BPSK sebagai tujuan penetapan tujuan pembeli mempunyai kewajiban dan ahli sebagaimana diatur dalam Pasal 52 UUPK, sebagai berikut:

- a. melakukan pengurusan dan penyelesaian pertanyaan pembeli melalui syafaat atau mediasi atau peredaan;
- b. menawarkan nasihat tentang perlindungan konsumen;
- c. memastikan bahwa klausul standar disertakan;
- d. dalam hal terjadi pelanggaran terhadap undang-undang ini, beri tahu penyidik umum;
- e. menerima pengaduan konsumen secara tertulis dan tidak tertulis mengenai pelanggaran perlindungan konsumen;
- f. eksplorasi langsung dan penilaian pertanyaan keamanan pembeli;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga melanggar undang-undang perlindungan konsumen;

- h. memanggil saksi, ahli, dan/atau orang lain yang dianggap mengetahui pelanggaran undang-undang itu, dan menghadirkannya;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang tersebut pada huruf g dan h yang tidak memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. memperoleh surat, dokumen, atau alat bukti lain untuk penyelidikan dan/atau pemeriksaan, pemeriksaan, dan/atau penilaian;
- k. Memutuskan apakah nasabah mengalami kerugian dan bagaimana menghadapinya;
- l. menginformasikan kepada pelaku usaha yang melanggar perlindungan konsumen atas keputusan tersebut;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar hukum.

Dalam rangka melaksanakan tanggung jawabnya, BPSK berwenang menyelenggarakan musyawarah yang beranggotakan masing-masing sekurang-kurangnya tiga orang dari unsur pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen. Karena majelis BPSK akan mengarahkan sesuai dengan sudut pandang masing-masing unsur perwakilan, diharapkan keterpaduan ketiga unsur tersebut dapat mewujudkan rasa keadilan bagi para pihak yang bersengketa, tidak hanya bagi konsumen tetapi juga bagi pelaku usaha. BPSK diharapkan dapat menjaga hak-hak konsumen dan mendorong produsen untuk lebih berhati-hati dalam memproduksi barang atau jasa untuk konsumen.

3. Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh BPSK.

Melalui Sekretariat BPSK yang membidangi Penerimaan Pengaduan Konsumen, setiap konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengajukan pengaduan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK, baik secara lisan maupun tertulis. Berkas pengaduan konsumen dikirimkan ke kantor sekretariat BPSK disertai dengan bukti-bukti yang akurat dan lengkap. Kepala Sekretariat BPSK kemudian mengirimkan surat pengaduan tersebut kepada Ketua BPSK agar Majelis BPSK dapat memutuskan pengaduan konsumen mana yang akan diselesaikan.

Untuk mengajukan pengaduan, kirimkan surat permintaan kepada Kepala BPSK dan lengkapi formulir pengaduan di kantor BPSK, yang memuat informasi sebagai berikut: Nama, alamat, dan nomor telepon pelapor; informasi mengenai waktu dan lokasi transaksi, urutan kejadian, dan bukti lengkap seperti faktur, kwitansi, dan dokumen lainnya bersama dengan salinan KTP pelapor.³⁷

UUPK (Pasal 54-Pasal 58) menjadi landasan hukum bagi prosedur penyelesaian sengketa konsumen BPSK. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 605/MPP/8/2002 tentang pembentukan BPSK; Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK; Baik Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan BPSK maupun Tata Cara Pengajuan Keberatan Putusan BPSK diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006.

³⁷ Maryanto, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK*, UNISSULA Press, Semarang, hal. 23.

Dalam pelaksanaannya, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/kep/12/2001 mengatur tentang tata cara pengajuan permohonan atau gugatan kepada BPSK dan ketentuan hukum acara, yang dapat diuraikan sebagai berikut :³⁸

- 1) Permohonan dapat diajukan kepada BPSK melalui Sekretariat BPSK, yang dapat dilakukan secara tertulis atau lisan oleh konsumen atau kuasanya.
- 2) Arsip tuntutan penyelesaian pertanyaan pembelanjaan, baik lisan maupun tulisan, dicatat oleh Sekretariat BPSK dan diberi tanggal dan nomor pendaftaran.
- 3) Permintaan tertulis untuk penyelesaian sengketa konsumen harus mencakup semua informasi yang relevan dan akurat:
 - a. nama lengkap konsumen, alamat, dan ahli waris atau kuasanya, beserta bukti identitas.
 - b. Nama dan alamat lengkap pelaku usaha.
 - c. Produk atau layanan yang dilaporkan
 - d. Bukti perolehan (bonus, kwitansi, invoice, dan dokumen bukti lainnya).
 - e. Rincian tentang di mana, kapan, dan di mana barang atau jasa diperoleh.
 - f. Saksi yang mengetahui bahwa jasa atau barang itu diperoleh.
 - g. Foto, jika ada, tindakan yang diambil untuk mengimplementasikan barang dan jasa
- 4) Setiap sasaran pertanyaan diperiksa oleh Majelis dan dibantu oleh Panitera. Seorang Ketua (yang merupakan anggota pemerintah) dan anggota merupakan komponen dari Majelis.

³⁸Hulman Panjaitan, *Op. Cit.*, hal. 167-168.

- 5) Dalam waktu 3 (tiga) hari sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa konsumen, ketua BPSK memanggil pelaku usaha secara tertulis dengan tembusan. pada uji coba pertama, berikan surat tanggapan atas permintaan atau klaim pelanggan.
- 6) Persidangan pertama harus dilakukan dalam waktu tujuh hari kerja sejak BPSK menerima permohonan. Tidak ada konsistensi rapat di BPSK terbuka atau tertutup. Persidangan BPSK dilakukan secara terbuka di BPSK Kota Medan dan BPSK Provinsi DKI Jakarta. Menurut keterangan anggota BPSK Mangihut Sinaga, persidangan di BPSK Kota Bogor tertutup untuk persidangan mediasi karena menyangkut kerahasiaan konsumen dan bisnis.
- 7) Tidak ada jawaban jinawab yang identik satu sama lain.
- 8) Perkara sengketa konsumen harus diselesaikan dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja sejak sekretariat BPSK menerima gugatan atau permohonan.
- 9) Pelaku Usaha menanggung beban pembuktian dalam penyelesaian sengketa konsumen.
- 10) Contoh bukti antara lain:
 - a. Produk atau layanan
 - b. Pernyataan dari para pihak yang bersengketa;
 - c. Keterangan dari saksi atau saksi ahli.
 - d. Surat dan dokumen lainnya.
 - e. Bukti lain untuk mendukung.
- 11) Keputusan BPSK bersifat final dan mengikat.
- 12) Dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya pemberitahuan putusan atau setelah putusan BPSK dibacakan, dapat diajukan keberatan

terhadap putusan BPSK melalui Pengadilan Negeri di tempat kedudukan konsumen.

- 13) Dalam perkara perlawanan, Pengadilan Negeri harus memberikan putusan paling lambat 21 (dua puluh satu) hari setelah sidang pertama.
- 14) Banding terhadap MARI dapat diajukan dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak putusan Pengadilan Negeri dalam perkara keberatan.
- 15) Setelah menerima permohonan kasasi, Mahkamah Agung Republik Indonesia wajib memberikan putusan dalam waktu paling lama tiga puluh hari.

Tata cara persidangan di BPSK ditentukan dengan cara penyelesaian sengketa pilihan para pihak, yaitu sebagai berikut.³⁹

1) Tata Cara Persidangan Dengan Cara Konsiliasi.

Berikut tugas Majelis untuk penyelesaian sengketa konsumen dengan konsiliasi:

- a. Menghubungi pelanggan dan pelaku usaha yang bersengketa.
- b. Memanggil saksi dan saksi ahli bila penting.
- c. Memberikan wadah bagi konsumen dan pelaku usaha untuk membicarakan persengketaan.
- d. Menanggapi pertanyaan tentang peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen dari pelaku usaha dan konsumen.

Langkah-langkah yang ditempuh untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui konsiliasi adalah:

³⁹*Ibid*, hal. 169-170.

- a. Para pihak yang bersengketa sendiri melakukan penyelesaian sengketa melalui konsiliasi, dengan majelis berfungsi sebagai konsiliator pasif.
- b. Dalam hal ganti rugi, Majelis mengungkapkan sepenuhnya prosedur penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan.
- c. Majelis mengambil keputusan setelah menerima hasil pembahasan antara pelaku usaha dan konsumen.
- d. Kesepakatan tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha yang terlibat merupakan hasil penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi yang kemudian dikuatkan dengan Keputusan Majelis.

2) Tata cara Persidangan Dengan Cara Mediasi.

Berikut tugas Majelis untuk penyelesaian sengketa konsumen dengan mediasi:

- a. Menghubungi pelanggan dan pelaku usaha yang bersengketa.
- b. Panggil pengamat dan pengamat master bila penting.
- c. Memberikan wadah bagi konsumen dan pelaku usaha untuk membicarakan persengketaan.
- d. Aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang berselisih.
- e. Secara aktif memberikan saran atau nasihat untuk menyelesaikan sengketa konsumen sesuai dengan peraturan dan undang-undang perlindungan konsumen.

Langkah-langkah yang ditempuh untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui mediasi adalah:

- a. Para pihak yang bersengketa sendiri bersama Majelis yang aktif berperan sebagai Mediator menggunakan mediasi untuk menyelesaikan sengketa.
- b. Dalam hal ganti rugi, Majelis mengungkapkan sepenuhnya prosedur penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan.
- c. Majelis mengambil keputusan setelah menerima hasil pembahasan antara pelaku usaha dan konsumen.
- d. Konsekuensi dari tujuan debat pelanggan melalui intervensi dibuat sebagai pemahaman yang tersusun yang didukung oleh pembeli dan pelaku bisnis yang bersangkutan dan kemudian diperkuat oleh Pilihan Pertemuan.

3) Tata Cara Persidangan Dengan Cara Arbitrase

- a. Majelis yang bertindak sebagai Arbiter bertanggung jawab penuh untuk menyelesaikan sengketa melalui arbitrase.
- b. Para pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang mewakili konsumen dan pelaku usaha.
- c. Arbiter ketiga yang dipilih sebagai Ketua oleh para pihak adalah anggota BPSK yang mewakili sebagian Pemerintah.
- d. Ketua majelis sidang wajib menginstruksikan para pihak yang bersengketa mengenai pilihan-pilihan hukum yang tersedia.
- e. Ketua majelis wajib mendamaikan para pihak pada sidang pertama; jika gagal, pembacaan gugatan dan tanggapan pelaku usaha akan dilanjutkan.
- f. Majelis wajib mengambil keputusan berupa perdamaian jika tercapai penyelesaian dalam proses penyelesaian sengketa konsumen.

- g. Majelis akan membawa bukti-bukti yang diperlukan pada sidang kedua dalam hal konsumen dan pelaku usaha berhalangan hadir pada sidang pertama. Ini akan memberikan kesempatan terakhir bagi konsumen dan pelaku usaha untuk hadir.
- h. Sekretariat BPSK memberitahukan kepada konsumen dan pelaku usaha melalui pemanggilan sidang kedua yang dilakukan paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah sidang pertama.
- i. Dalam hal dalam pendahuluan kedua pembeli tidak hadir, klaim dinyatakan tidak sah dan batal, dalam hal apa pun dalam hal penghibur bisnis tidak hadir, kasus pelanggan diizinkan oleh Pesta tanpa kehadiran penghibur bisnis .
- j. Keputusan Majelis yang ditandatangani oleh Ketua dan Anggota Majelis memuat hasil penyelesaian sengketa arbitrase konsumen.

Dapat ditarik kesimpulan, berdasarkan uraian tata cara persidangan di BPSK tersebut di atas, bahwa hasil penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi atau mediasi dituangkan dalam kesepakatan tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha dalam Keputusan BPSK. Keputusan majelis yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis memperkuat kesepakatan tertulis tersebut. Senada dengan itu, hasil arbitrase penyelesaian konsumen berupa keputusan yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis. BPSK mengambil keputusan berdasarkan keputusan majelis.

Putusan BPSK dapat berbentuk: Harmoni, gugatan ditolak dan gugatan dikabulkan.⁴⁰

Putusan tersebut menentukan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha dalam hal kegiatan tersebut disetujui. Kewajiban tersebut berupa: ganti rugi dan sanksi administrasi berupa ganti rugi paling banyak sebesar Rp. 200.000.000 (dua ratus juta rupiah). Ketua BPSK wajib mengirimkan pemberitahuan tertulis atas putusan majelis ke alamat konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja sejak putusan dibacakan. Pemberitahuan ini mencakup informasi tentang pelaksanaan keputusan (eksekusi) dan upaya hukum.

Nasabah dan pelaku usaha yang bersengketa wajib menyatakan menerima atau menolak keputusan BPSK dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak pemberitahuan. Setelah putusan BPSK dibacakan, konsumen dan pelaku usaha yang tidak setuju diberi waktu 14 (empat belas) hari kerja untuk mengajukan keberatan ke pengadilan negeri.⁴¹

⁴⁰Maryanto, *Op. Cit.*, hal. 27.

⁴¹*Ibid*, hal. 28.

BAB III

ANALISA YURIDIS TERHADAP PEMBATALAN PUTUSAN BPSK KOTA SURABAYA NOMOR : 25/BPSK/XI/2020 OLEH HAKIM PENGADILAN NEGERI SURABAYA DALAM PUTUSAN NOMOR : 1212/PDT.SUS.-BPSK/2020/PN.SBY.

A. Pertimbangan Hakim Pengadilan Negeri Surabaya Dalam Membatalkan Putusan BPSK Kota Surabaya Nomor : 25/BPSK/XI/2020 Dalam Putusan Nomor : 1212/Pdt.Sus.-BPSK/2020/PN.Sby.,

Salah satu lembaga yang dapat dijadikan alternatif bagi konsumen yang merasa hak hukumnya dilanggar dengan menggunakan barang dan jasa adalah BPSK. Konsumen enggan membawa sengketa ke pengadilan karena biaya perkara tidak sebanding dengan jumlah kerugian yang diderita karena pelaku usaha biasanya kecil secara nominal.

Satu-satunya kewenangan yang dimiliki BPSK adalah menentukan apakah konsumen mengalami kerugian, berapa ganti rugi yang harus dibayarkan oleh pelaku usaha, dan memaksa pelaku usaha untuk mengganti kerugian kepada konsumen. Soalnya, Pengadilan Negeri bisa saja keberatan dengan putusan BPSK yang sudah final dan mengikat, tapi putusan itu tidak bisa langsung dilaksanakan. Namun, agar BPSK dapat melaksanakan putusannya, terlebih dahulu harus meminta putusan eksekusi dari Pengadilan Negeri sesuai Pasal 56 UUPK jika tidak ada upaya keberatan.

Karena para pihak yang bersengketa mengantisipasi adanya kepastian hukum dan keadilan dalam perkara yang dihadapinya, maka putusan hakim merupakan sesuatu yang sangat mereka inginkan atau nantikan dalam rangka penyelesaian sengketa seefektif mungkin.⁴²

Hakim terlebih dahulu harus menentukan kebenaran peristiwa yang disampaikan kepadanya sebelum memberikan penilaian terhadap peristiwa itu dan mengaitkannya dengan hukum yang berlaku. Hakim baru kemudian dapat membuat keputusan tentang insiden tersebut. Oleh karena itu, hakim tidak dapat mengambil keputusan sampai sangat jelas baginya bahwa peristiwa atau fakta itu telah terjadi, yaitu telah terbukti kebenarannya, dan bahwa para pihak seolah-olah mempunyai hubungan hukum.⁴³

Pikiran hakim harus ditanggapi dengan kebaikan dan perhatian. Pengadilan Tinggi atau Mahkamah Agung akan membatalkan putusan hakim yang dihasilkan dari pertimbangan hakim apabila tidak cermat, baik, dan cermat.⁴⁴ Agar hakim dapat mengambil putusan yang benar dan adil, maka hakim membutuhkan alat bukti, dan hasil pembuktian tersebut akan diperhitungkan pada saat mengambil putusan atas perkara tersebut. Ini memastikan bahwa peristiwa atau fakta yang disampaikan benar-benar terjadi.

Dengan demikian, penulis akan melakukan analisis yuridis atas pembatalan nomor keputusan BPSK Kota Surabaya pada Bab III. Dalam Putusan Nomor: 25/BPSK/XI/2020, Pengadilan Negeri Surabaya mengeluarkan putusan Nomor: 1212/Pdt.Sus.-BPSK/2020/PN. Penulis akan memberikan gambaran terlebih

⁴²Moh Taufik Makaro, *Loc. Cit.*

⁴³*Ibid*, Hlm. 141.

⁴⁴ Mukti Arto, *Praktek Perkara Perdata Pada Pengadilan Agama*, Pustaka Pelajar, Cet. Ke-V, Yogyakarta, 2004, hal. 140.

dahulu faktor-faktor yang menjadi pertimbangan hakim Pengadilan Negeri Surabaya sebelum membatalkan Putusan BPSK Kota Surabaya Nomor: 25/BPSK/XI/2020 dalam Putusan Pengadilan Negeri Surabaya Nomor: 1212/Pdt. Sus.-BPSK/2020/PN.S seperti berikut:

1. Kasus Posisi.

- BPSK Kota Surabaya menggelar persidangan pada Kamis, 3 Desember 2020, pukul 09.00 WIB antara PTT ACC, Termohon, dan Bambang Riyanto, Pemohon (konsumen). Perwakilan perusahaan, PT ACC, serta pelanggan Bambang Riyanto hadir.
- Bukti untuk masing-masing pihak telah disajikan. Menurut Dewan BPSK Kota Surabaya, salah satu klausul dalam perjanjian/kontrak baku Termohon/Pelaku Usaha dianggap memberatkan konsumen/nasabah sesuai pasal 18 ayat (1) UUPK.
- Pelanggan telah memenuhi tanggung jawabnya dan telah diakui oleh pelaku usaha.
- Majelis BPSK Kota Surabaya telah menjatuhkan putusannya, sebagai berikut:
 - a. Pelanggan menderita kerugian keuangan.
 - b. menghukum pelaku usaha PT ACC jl. Panglima Sudirman nomor 24-30 Surabaya, untuk memberikan BPKB Daihatsu Ayla merah, dengan nomor mesin MHKS4DA3JGJ059702 dan nomor rangka 1KRA343605 kepada pelanggan sebelumnya dalam waktu empat belas hari setelah keputusan.
- Bahwa terhadap Putusan BPSK Kota Surabaya, Pelaku usaha PT ACC mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri Kota Surabaya.

2. Identitas Pemohon dan Termohon.

a. Identitas Pemohon.

Nama : Rico Alvian
NIK : 3273132804930001,
Tempat/Tgl. Lahir : Bandung / 28 April 1993,
Jenis Kelamin : Laki-Laki,
Umur : 27 Tahun,
Agama : Katolik,
Warna Negara : WNI,
Alamat : Jalan Emung Nomor 3, RT 3 RW 2, Kelurahan
Burangrang, KecamatanLengkong, Kota Bandung,
Jawa Barat.
Status Perkawinan : Kawin,
Pekerjaan : Bertindak dan atas nama mewakili PT. Astra
Sedaya Finance (PT. Astra Credit Companies).

b. Identitas Termohon.

Nama : Bambang Riyanto,
NIK. : 3515072803550001,
Tempat/Tgl. lahir : Grobogan,
Jenis Kelamin : Laki-Laki,
Umur : 55 Tahun,
Agama : Islam,
Warga Negara : WNI,

Alamat : Perumahan Jalan Candi A XXX/ 13, RT 18, RW 5
Sugihwaras Candi Sidoarjo, Jawa Timur.

3. Posita / Alasan-Alasan Permohonan.

- Bahwa atas putusan BPSK Kota Surabaya Nomor : 25/ BPSK/2020, tanggal 3 Desember 2020 pemohon tidak menerima dan mengajukan keberatan karena putusan *aquo* di putus secara gegabah dengan adanya kekeliruan dan kekhilafan yang nyata, sebab Pemohon tidak pernah hadir dalam pertemuan sidang di BPSK, tanggal 3 Desember 2020 dan melalui utusannya saja Pemohon menjelaskan tidak adanya hubungan hukum antara Pemohon dan Termohon, dan Pemohon tidak langsung memilih BPSK Kota Surabaya sebagai lokasi penyelesaian sengketa konsumen. Namun hari itu juga BPSK Kota Surabaya tetap mengeluarkan putusan perkara *aquo* sebagaimana setelah dibaca dan diteliti oleh Pemohon putusan tersebut tidak memenuhi rasa keadilan dan sesuai dengan hukum maka Pemohon mengajukan gugatan keberatan atas putusan *aquo*.
- Bahwa Putusan BPSK, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur, Nomor 25/BPSK/2020, tanggal 3 Desember 2020, para Pemohon Keberatan keberatan dengan fakta bahwa Majelis BPSK Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur mengadili perkara *aquo* secara melawan hukum sehingga terjadi kekhilafan dan kesalahan yang nyata.
- Bahwa meskipun pemohon tidak mempunyai pilihan penyelesaian, namun disebutkan dalam Pasal 45 ayat (2) UUPK bahwa penyelesaian sengketa

konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela dari pihak yang bersengketa, karena telah terjadi *error in persona* pihak termohon tidak ada hubungan hukum dengan Pemohon, namun BPSK tetap meneruskan dan memutuskan perkara *aquo*.

- Bahwa dalam perkara *aquo* pemohon hadir sekali dalam persidangan karena pemohon menjelaskan para pihak hubungan hukum dengan Pemohon sesuai dengan bukti perjanjian bukan nama Termohon dan tidak memilih BPSK Kota Surabaya, sebagai tempat penyelesaiannya sengketa perkara *aquo* .
- Bahwa menurut undang-undang, BPSK Kota Surabaya harus menghentikan pemeriksaan perkara *a quo* berdasarkan Pasal 45 ayat 2 apabila para pihak atau salah satu dari mereka tidak setuju, memberikan suara, atau menghadiri sidang di BPSK atau menyatakan tidak memilih penyelesaian di BPSK Kota Surabaya. UUPK dapat dicapai melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Oleh karena itu, sudah selayaknya putusan *a quo* dinyatakan batal demi hukum dan Pengadilan Negeri Surabaya batal demi hukum.
- Bahwa BPSK Kota Surabaya keliru memberikan putusan verstek dalam perkara *a quo* berdasarkan Pasal 125 ayat 1/149 RBg. Pertimbangan hukum ini keliru karena HIR dan Rbg bukanlah hukum acara yang berlaku untuk penyelesaian sengketa konsumen; sebaliknya, itu adalah hukum acara yang digunakan dalam kasus hukum perdata biasa. Sedangkan hukum acara yang berlaku untuk penyelesaian sengketa konsumen antara lain adalah Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor

350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK dan UUPK dan peraturan menteri sepanjang mengenai perlindungan konsumen dan tidak ada hubungan dengan HIR dan RBG

- Bahwa tidak adanya hubungan hukum pemohon dengan termohon dalam perjanjian hubungan perjanjian pembiayaan dengan jaminan fidusia, sehingga termohon bukan konsumen pemohon sebagaimana dasar perjanjian pembiayaan tersebut yaitu dengan nomor 01.400.407.00050133.6 tanggal 6 Oktober 2016 atas obyek yang disengketakan daihatsu Ayla warna merah, No rangka MHKS4DA3JGJ059702, No Mesin; 1KRA343605 dengan pembiayaan dan perjanjian kredit nama pihak lain H.M syahrial Gunawan bukan nama pihak termohon.
- Bahwa sebagaimana isi perjanjian pembiayaan dengan jaminan fidusia, pihak HM Syarial Gunawan lah yang bersama-sama mengikatkan dan adanya ikatan dalam hubungan hukum dengan pihak Pemohon, sebagai debitor yang mengajukan fasilitas pembiayaan kepada kreditor / Pemohon dengan pembayaran secara angsuran. Pembiayaan kepada HM Syahrijal Gunawan, diberikan oleh Pemohon / kreditor atas 2 unit kendaraan sebagaimana perjanjian yang dibuat, yaitu ;
 - a. Yang pertama adalah tertanggal 6 Oktober 2016 untuk mobil Daihatsu Ayla berwarna merah dengan nomor mesin 1KRA343605 dan nomor rangka MHKS4DA3JGJ059702., nomor langganan 400.01028051.9 (dalam putusan BPSK objek sengketa).
 - b. Kedua, perjanjian pembiayaan dengan jaminan fidusia dengan nomor 01.400.407.00067218.4 tanggal 22 Oktober 2017 Nissan Grand Livina

warna merah, nomor rangka MHBG1CG1Fj099031, nomor mesin HR15939029B, nomor langganan 400.01028051.9 (obyek yang disengketakan dalam putusan BPSK).

- Bahwa sesuai dengan undang-undang penyelesaian sengketa konsumen harus dilihat dan diteliti oleh para pihak yang mengajukan atau mengadu; bahwa hubungan hukum yang terjadi sebenarnya adalah hubungan hukum antara perjanjian dengan jaminan fidusia; dan bahwa jika salah satu pihak mengingkari janji atau lalai memenuhi syarat-syarat perjanjian sesuai dengan yang diperjanjikan, maka pihak tersebut wanprestasi. Karena wanprestasi termasuk dalam hukum perdata murni, penyelesaian juga harus dilakukan oleh Pengadilan Negeri bukan kewenangan BPSK,
- Bahwa BPSK Kota Surabaya keliru dan khilaf dalam memutus perkara *a quo* karena tidak berwenang memutus perkara perdata berdasarkan kesepakatan, sebagaimana dapat dilihat dalam putusan *a quo* yang tidak cermat dan teliti dalam membuat pertimbangan hukum yang tidak lengkap dan tidak jelas identitas pihak dan obyek perkara dan sangat minim sekali pertimbangan yuridis dan bahkan lebih fatal lagi bentuk tulisan dan isi putusan yang sulit dipahami dan carut marut dalam penataannya, dengan identitas lainnya tidak lengkap dan jelas.
- Bahwa meskipun sangat jelas bahwa sengketa yang terjadi adalah sengketa kesepakatan yang meliputi kompetensi dan kewenangan Badan Peradilan Umum dan bukan BPSK, namun BPSK Kota Surabaya bertindak seolah-olah menjadi hakim dalam sidang tersebut. Peradilan umum memutus

perkara dengan memeriksa akibat hukum suatu perjanjian dalam putusan perkara.

- Bahwa BPSK Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur salah dalam menerapkan undang-undang, putusan Mahkamah Agung RI Nomor 93 K/Pdt.Sus/2012 Tanggal 2 Mei 2012, *jo.* BPSK seharusnya menyatakan tidak berwenang memeriksa dan memutus gugatan *a quo*, sebagaimana tertuang dalam Putusan Mahkamah Agung RI No.121 K/PDT.SUS/2012, tanggal 10 Juli 2012, yang pada pokoknya menyatakan bahwa BPSK telah salah menerapkan undang-undang karena memeriksa dan memutus kasus wanprestasi antara debitur dan kreditur berdasarkan perjanjian pembiayaan yang pada hakikatnya merupakan perkara kontraktual dan bukan sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Pasal 8 sampai dengan Pasal 18 UUPK. Oleh karena itu, undang-undang harus menyatakan putusan *a quo* tidak sah.
- Bahwa pertimbangan hukum BPSK Kota Surabaya kurang memiliki pertimbangan hukum yang cukup, sangat dangkal, tidak menjelaskan kasus yang sebenarnya, tidak dapat memuat dan mendukung pertimbangan hukum yang benar, dan tidak memberikan pertimbangan hukum yang memadai. Akibatnya, putusan tersebut cacat hukum karena dibuat tanpa dasar hukum atau landasan faktual dan pertimbangan hukum yang jelas, yang diuraikan dalam bagian pertimbangan hukum Yurisprudensi Mahkamah Agung No. 672 K/Sip/1972, *jo.*, tanggal 18 Oktober 1927. Menurut Yurisprudensi Mahkamah Agung No. 1860 K/Pdt/1984, tanggal 22 Juli 1990, “putusan yang dibuat tanpa pertimbangan hukum atau kurang dipertimbangkan (*niet*

voldoende gemotiveerd) ada gangguan dalam beracara sehingga harus dibatalkan," keputusan majelis BPSK Kota Surabaya nomor 25/BPSK/XI/2020 yang dibuat pada 3 Desember 2020 dapat dibatalkan.⁴⁵

4. Petitum

Pemohon dengan hormat memohon kepada Yang Mulia Ketua Pengadilan Negeri Surabaya untuk mengadili perkara tersebut dan memberikan putusan sebagai berikut berdasarkan dalil-dalil dan alasan-alasan hukum tersebut di atas:

- 1) Menerima dan mengabulkan permohonan keberatan lengkap dari pihak yang keberatan:
- 2) Menyatakan bahwa BPSK Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur tidak berwenang memeriksa dan memutus perkara a quo:
- 3) Membatalkan keputusan BPSK Kota Surabaya 25/BPSK/XI/2020 yang dikeluarkan pada tanggal 3 Desember 2020:
- 4) Dalam perkara a quo, menyatakan Termohon tidak mempunyai hubungan hukum dengan Pemohon.
- 5) Menyatakan perjanjian pembiayaan tanggal 6 Oktober 2016, Daihatsu Ayla merah, dengan nomor mesin 1KRA343605 nomor rangka MHKS4DA3JGJ059702 dan nomor jaminan fidusia 01.400.407.00050133.6, dengan nomor langganan 400.01028051.9, sah dan mengikat.
- 6) Mengumumkan perjanjian pembiayaan dengan jaminan fidusia tertanggal 22 Oktober 2017 untuk mobil Nissan Grand Livina warna merah dengan nomor

⁴⁵ Rico Alvian. vs .Bambang Riyanto, Tbl, No. 1212,Pdt.Sus-BPSK/2020/PN Sby, Pengadilan Negeri Surabaya, 11 Desember 2020

mesin HR15939029B dan nomor rangka MHBG1CG1Fj099031; Nomor langganan 400.01028051.9, adalah sah dan membawa semua konsekuensi hukum.

- 7) Menyatakan sertifikat jaminan fidusia nomor W15.00837732.AH.05.01 Tahun 2016 yang diterbitkan oleh Kanwil Jawa Timur, Kantor Pendaftaran Jaminan Fidusia, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.
- 8) Menyatakan sertifikat jaminan fidusia W15.00868676.AH.05.01 Tahun 2017 yang dikeluarkan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Kanwil Jawa Timur Kantor Pendaftaran Jaminan Fidusia adalah sah.
- 9) Memerintahkan tergugat untuk membayar semua biaya yang telah dikeluarkan dalam kasus ini.

5. Pembuktian.

Pemohon telah memberikan bukti surat dalam hal ini berupa:

- a) Salinan P-1, KTP NIK. 3273132804930001;
- b) Salinan Nomor 25/BPSK/XI/2020 putusan BPSK. Bertanda P-2 pada tanggal 3 Desember 2020;
- c) Salinan persetujuan pendukung dengan jaminan fidusia, tertanggal 6 Oktober 2016, bertanda P-3;
- d) Salinan P-4 sertifikat jaminan fidusia bermeterai bertanggal 14 Oktober 2016;
- e) Salinanschedule pembayaran, bertanda P-5;

- f) Salinan Berita Acara Serah Terima, bertanda P-6, tertanggal 6 Oktober 2016;

Bahwa Termohon telah mengajukan bukti surat berupa:

- a) Salinan STNK Nopol W 1914 SE, disebut T-1;
- b) Salinan Surat Pernyataan bermeterai T-2 bertanggal 7 November 2020;
- c) Salinan KTP Nik 3515082909780010, bertanda T-3;
- d) Salinan resume sidang, bertanda T-4, tertanggal 3 Desember 2020;
- e) Salinan kuitansi pembayaran M. Safrial Darmawan, bertanda T-5 s/d T-14;
- f) Salinan kuitansi pembelian kendaraan Ayla tanggal 10 Agustus 2018 bertanda T-15;
- g) Salinan kuitansi pembelian mobil Ayla bertanda T-16 tanggal 1 Agustus 2018;
- h) Salinan T-17, KTP Nik 3515082909780010;

Termohon telah merekomendasikan saksi-saksi yang telah memberikan keterangan di bawah sumpah pada pokoknya sebagai berikut di samping alat bukti surat:

1. Saksi ATMUARI:

- Bahwa saksi berteman dengan Terdakwa ;
- Bahwa mobil merah Ayla adalah masalah dalam kasus ini;
- Berbeda dengan hilangnya mobil Ayla putih milik H Daul oleh Safrial Darmawan;

- Bahwa, saat itu Safrial Darmawan mengecat mobilnya dengan warna merah, dan H Daul melakukan cicilan berikutnya;
- Bahwa, Bambang Riyanto membeli kendaraan tersebut seharga 50 juta rupiah dengan tetap melunasinya dalam sepuluh kali cicilan;
- Sedangkan penukaran kendaraan terjadi pada tahun 2018;
- Bahwa Rp. 2.500.000,- akan dibayarkan setiap bulan;
- Sebaliknya saudara Safri membeli kendaraan melalui leasing ACC;

2. Saksi H. DAUL IMRON:

- Bahwa saksi berteman dengan Terdakwa ;
- Bahwa mobil merah Ayla adalah masalah dalam kasus ini;
- Berbeda dengan hilangnya mobil Ayla putih milik H Daul oleh Safrial Darmawan;
- Bahwa, saat itu Safrial Darmawan mengecat mobilnya dengan warna merah, dan H Daul melakukan cicilan berikutnya;
- Bahwa, Bambang Riyanto membeli kendaraan tersebut seharga 50 juta rupiah dengan tetap melunasinya dalam sepuluh kali cicilan;
- Bahwa penukaran kendaraan terjadi pada tahun 2018;
- Bahwa Rp. 2.500.000, akan dibayarkan setiap bulan;
- Bahwa saudara Safri membeli kendaraan melalui leasing ACC;

6. Pertimbangan Hakim.

- Menimbang bahwa pada hari sidang yang telah dijadwalkan, Termohon hadir sendiri sedangkan Pemohon menghadap kuasa hukumnya ;

- Menimbang bahwa Majelis Hakim telah berusaha mencari perdamaian diantara para pihak;
- Menimbang bahwa upaya perdamaian tidak berhasil, maka pembacaan permohonan yang isinya dipertahankan oleh Pemohon dilanjutkan sebagai bagian dari pemeriksaan keberatan;
- Menimbang bahwa secara umum Termohon telah menjawab permohonan Pemohon sebagai berikut:
 - Dalam persidangan Kamis, 3 Desember 2020, pukul 09.00 WIB, BPSK Surabaya Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur menegaskan putusannya:
 - a. Pelanggan menderita kerugian keuangan.
 - b. menghukum pelaku usaha PT ACC jl. Panglima Sudirman nomor 24-30 Surabaya, untuk memberikan BPKB Daihatsu Ayla merah, dengan nomor mesin 1KRA343605 dan nomor rangka MHKS4DA3JGJ059702; kepada pelanggan sebelumnya dalam waktu empat belas hari setelah keputusan.
 - Maka dengan ini saya memohon kepada Pengadilan Negeri Surabaya untuk memerintahkan kepada PT. ACC selaku pelaku usaha menyerahkan BPKB Daihatsu Ayla Warna Merah No Rangka MHKS4DA3JGJ059702, NoMesin; 1KRA343605 (obyek perkara);
- Menimbang bahwa Pemohon telah memberikan tandai P1 sd P6 sebagai bukti surat.
- Menimbang bahwa Termohon telah memberikan tandai T1 sampai dengan T17 sebagai bukti surat.
- Menimbang bahwa Termohon telah mengajukan saksi-saksi yang telah bersaksi di bawah sumpah antara lain : Saksi H. Daul Imron dan Atmuari

- Menimbang bahwa Pemohon dan Termohon telah menyampaikan Kesimpulannya pada tanggal 1 Februari 2021, pada akhir pemeriksaan;
- Menimbang bahwa segala sesuatu dalam berita acara sidang akan dianggap telah dicantumkan dan menjadi bagian dari putusan ini guna mempersingkat putusan ini;
- Menimbang bahwa pada akhirnya para pihak menyatakan tidak ada hal baru yang diangkat dan dimintakan putusan;
- Faktor Hukum untuk Dipertimbangkan:
 - Menimbang bahwa tujuan utama Pemohon adalah sebagai berikut:
 - Menimbang bahwa permohonan keberatan diajukan dalam waktu empat belas hari sejak Pemohon menerima pemberitahuan putusan BPSK, maka keberatan tersebut dapat diterima secara resmi;
 - Dengan mempertimbangkan alasan penolakan terhadap keputusan BPSK sebagai berikut:
 - 1) Berikut keberatan Pemohon terhadap putusan BPSK tertanggal 3 Desember 2020:
 - Bahwa pada persidangan hari Kamis tanggal 3 Desember 2020 pukul 09.00 WIB hadir perwakilan PT ACC dan Bambang Riyanto selaku konsumen.
 - Bukti-bukti dari masing-masing pihak telah diberikan.
 - Menurut majelis BPSK Kota Surabaya, salah satu klausul dalam perjanjian dan kontrak baku yang berlaku bagi konsumen dan pelanggan dianggap memberatkan konsumen dan pelanggan sesuai dengan Pasal 18 ayat (1) UUPK.

- Pelaku usaha mengakui bahwa nasabah telah memenuhi kewajibannya.
 - Majelis BPSK Kota Surabaya telah mengambil keputusan.
 - a. Pelanggan menderita kerugian finansial.
 - b. Menghukum pelaku usaha yang memberikan mobil Daihatsu Ayla warna merah No. RangkaMHKS4DA3JGJ059702, No.Mesin; 1KRA343605 (objek kasus).
 - Menghukum Pelaku Usaha PT ACC jl. Panglima Sudirman No. 24-30 Surabaya, menghukum pelaku usaha yang memindahtangankan BPKB Daihatsu Ayla merah, nomor mesin MHKS4DA3JGJ059702, dan nomor rangka; 1KRA343605 kepada pelanggan sebelumnya dalam waktu empat belas hari setelah keputusan.
- 2) Adanya kekeliruan dan kealpaan yang nyata dalam putusan BPSK dimanapemohon tidak pernah hadir dalam pertemuan sidang di BPSK tanggal 3Desember 2020, namun hari itu juga BPSK Kota Surabaya mengeluarkanputusan. Pemohon pernah hadir 1 (satu) kali dalam persidangan menjelaskantidak ada hubungan hukum antara pemohon dan Termohon dan Pemohon tidak memilih BPSK Surabaya sebagai tempat penyelesaian sengketa konsumen.
- 3) Menurut Pasal 45 ayat 2 UUPK yang menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa, seharusnya BPSK Kota Surabaya menghentikan pemeriksaan perkara

- a quo* karena salah satu para pihak tidak setuju untuk memilih penyelesaian sengketa.
- 4) BPSK Kota Surabaya membuat putusan sesuai pasal 125 ayat 1 HIR tanpa kehadiran Pemohon, sebagaimana lazimnya putusan pengadilan. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No.350/MPP/Kep/12/2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK dan UUPK berlaku, sedangkan keputusan BPSK tidak berlaku Hukum Acara Perdata;
 - 5) Berbeda dengan hubungan hukum yang terjadi antara perjanjian dengan jaminan fidusia, wanprestasi terjadi ketika salah satu pihak melanggar janji atau lalai melaksanakan syarat-syarat perjanjian sesuai dengan ketentuan. BPSK tidak berwenang atas wanprestasi; hukum perdata tidak.
 - 6) Walaupun dalam perjanjian pembiayaan obyek sengketa, Daihatsu Ayla warna merah, No.: 01.400.407.00050133.6, tanggal 6 Oktober 2016, menyatakan tidak ada hubungan hukum antara Pemohon dengan Termohon, Nomor Mesin: 1KRA343605, Nomor Rangka MHKS4DA3JGJ059702 yang memiliki perjanjian pembiayaan dan kredit pada H.M. atas nama Syahrial Gunawan, bukan pihak Bambang Riyanto;
- Menimbang bahwa Termohon memberikan jawaban yang pada pokoknya menyatakan Keputusan BPSK Kota Surabaya adalah benar dan meminta agar PT. ACC selaku pelaku usaha menyerahkan BPKB Daihatsu Ayla

warna merah, nomor mesin 1KRA343605 dan nomor rangka MHKS4DA3JGJ059702; kepada Termohon;

- Menimbang, bahwa selanjutnya berdasarkan berkas perkara dan putusan BPSK, Majelis Hakim mempertimbangkan dalil permohonan Pemohon Keberatan sebagaimana tersebut dibawah ini;
 - Menimbang, bahwa berdasarkan pengaturan Pasal 1 angka 11 UUPK menyatakan bahwa : Angka 2 : Konsumen adalah setiap pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan sendiri, keluarga orang lain, maupun untuk keperluan hidup lainnya. barang, dan bukan untuk diperdagangkan,”
Angka 3: “BPSK adalah instansi yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen.”
Setiap orang atau badan usaha, baik berbadan hukum maupun tidak, yang berkedudukan atau melakukan kegiatan di dalam Wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah pelaku usaha Melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi, Indonesia baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama
 - Mengingat menurut ketentuan ini, BPSK berwenang menangani dan menyelesaikan sengketa antar pelaku usaha, dalam hal ini pemohon sebagai pihak yang melakukan usaha di bidang ekonomi, jasa pembiayaan (Lembaga Pembiayaan), dan konsumen sebagai pengguna atau pengguna jasa pemohon;

- Menimbang, bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut maka BPSK Kota Surabaya berwenang menyelesaikan sengketa antara Termohon selaku Penggugat dan Pemohon selaku Tergugat dalam putusan BPSK. Sehingga dalil Pemohon yang menyatakan BPSK Kota Surabaya tidak berwenang karena hubungan Pemohon dan Termohon didasarkan atas perjanjian sehingga sebagai sengketa Wanprestasi merupakan ranah hukum perdata bukan kewenangan BPSK, dinyatakan tidak beralasan, mensyaratkan penolakan atas tuntutan kedua Pemohon yang menyatakan bahwa BPSK Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur tidak dapat memeriksa dan memutus perkara *a quo*;
- Menimbang bahwa dalil Pemohon adalah BPSK Kota Surabaya tidak berwenang menyelesaikan sengketa antara Termohon selaku Penggugat dan Pemohon selaku Tergugat karena salah satu pihak yaitu Pemohon tidak sepakat memilih penyelesaian sengketa di BPSK Kota Surabaya, dan BPSK Kota Surabaya melakukan kekeliruan dan kekeliruan dalam putusan karena putusan diambil tanpa Pemohon sebagai
- Menimbang bahwa Majelis Hakim berpendapat bahwa tidak ada dasar hukum untuk menolak dalil tersebut karena Pemohon yang merupakan Tergugat dalam putusan BPSK mengaku pernah hadir satu kali dalam sidang BPSK dengan menyatakan bahwa tidak ada hubungan hukum antara Pemohon dan Termohon dan Pemohon tidak memilih BPSK untuk menyelesaikan sengketa di Kota Surabaya;

- Menimbang bahwa pemohon dinyatakan hadir pada saat sidang di tingkat BPSK, dan bahwa pemohon dianggap menyetujui penyelesaian sengketa konsumen BPSK sekaligus, memastikan bahwa putusan BPSK telah sesuai dengan Pasal 45 ayat (2) UUPK;
- Menimbang, meskipun dalam dalil hasil permohonan Pemohon menyatakan bahwa antara Pengacara dan Termohon tidak ada hubungan yang sah dengan alasan bahwa menurut penyelesaian pembiayaan H.M. Syahrial Gunawan tidak bersama Termohon bernama Bambang Riyanto;
- Menimbang bahwa Perjanjian Pembiayaan dengan Jaminan Fidusia antara PT berdasarkan bukti P-3, yaitu berupa William Andriady, Branch Manager Astra Sedaya Finance, juga diwakili oleh Rico Alvian, "Kreditor" yang memberikan fasilitas pembiayaan. H.M. Syafrial Darmawan, "Debitur", mendapatkan fasilitas pembiayaan berupa pembelian satu unit Daihatsu Ayla merah dengan pembayaran angsuran, No rangka: Nomor Mesin: MHKS4DA3JGJ059702 1KRA343605;
- Menimbang bahwa menurut bukti-bukti tersebut pihak yang membuat perjanjian adalah H.M. Syahrial Gunawan, bukan Termohon Bambang Riyanto; dengan demikian, Termohon bukan merupakan pihak dalam perjanjian karena bukan konsumen dari perjanjian pembiayaan dengan nomor 01.400.407.00050133.6 yang ditandatangani pada tanggal 6 Oktober 2016;

- Menimbang bahwa putusan BPSK tanggal 3 Desember 2020 atas pengaduan Termohon batal demi hukum karena Termohon tidak mempunyai hubungan hukum karena bukan konsumen, dan bahwa tuntutan Pemohon pada butir 3 dan 4 dinyatakan wajar, harus dikabulkan;
- Mengingat tuntutan Pemohon pada angka 3 dan 4 dikabulkan, dan tuntutan tersebut didasarkan pada bukti P-3 yaitu Perjanjian Pembiayaan dengan Jaminan Fidusia dengan nomor 01.400.407.00050133.6 tanggal 6 Oktober, 2016, Perjanjian Pembiayaan dengan Jaminan Fidusia dengan nomor 01.400.407.00050133.6 tanggal 6 Oktober 2016 adalah sah dan segala akibat yang menyertainya berdasarkan undang-undang. sehingga tuntutan angka 5 dari Pemohon harus dikabulkan;
- Mengingat bertentangan dengan tuntutan Pemohon angka 6, perjanjian pembiayaan dengan jaminan fidusia tertanggal 22 Oktober 2017 untuk Nissan Grand Livina berwarna merah dengan nomor rangka MHBG1CG1Fj099031 dan nomor mesinnya; HR15939029BNomor Langganan 400.01028051.9Karena Perjanjian Pembiayaan Dengan Jaminan Fidusia hanya untuk satu (satu) unit Daihatsu Ayla merah, maka Nomor Rangka: MHKS4DA3JGJ059702dinyatakan tidak wajar karena berada di luar obyek sengketa Nomor Mesin: 1KRA343605, perlu penolakan klaim;
- Menimbang bahwa Pemohon mendalilkan angka 7 bahwa sertifikat jaminan fidusia W15.00837732.AH.05.0 Tahun 2016 yang

dikeluarkan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Kanwil Jawa Timur Kantor Pendaftaran Jaminan Fidusia adalah sah, dan bahwa tuntutan angka 5 telah dikabulkan, tuntutan angka 7 juga harus dikabulkan karena beralasan hukum. Sehubungan dengan tuntutan 8 yang menyatakan sahnya sertifikat jaminan fidusia nomor W15.00868676.AH.05.01 Tahun 2017 yang diterbitkan oleh Kementerian Hukum dan Kantor Pendaftaran Fidusia Kantor Wilayah HAMR.I.Jawa Timur, maka gugatan tersebut harus ditolak karena sertifikat jaminan fidusia nomor W15.00868676.AH.05.01 Tahun 2017 tidak dihadirkan sebagai alat bukti dalam perkara ini;

- Menimbang bahwa permohonan Pemohon dikabulkan sebagian berdasarkan faktor-faktor yang telah diuraikan di atas, namun Pemohon menolak untuk menerima sisanya;
- Menimbang bahwa Termohon berada pada pihak yang kalah karena keberatan Pemohon dikabulkan sebagian, maka Termohon harus dihukum membayar biaya perkara;

7. Putusan.

Dalam sidang permusyawaratan Majelis Hakim pada hari Rabu tanggal 17 Februari 2021, Pengadilan Negeri Surabaya dengan memperhatikan UUPK dan Perma No. 1 Tahun 2006 Perkara keberatan terhadap putusan BPSK No. 25/BPSK/XI/2020, per 3 Desember 2020 dan peraturan perundang-undangan lain yang terkait peraturan diputuskan, yakni:

- 1) Mengabulkan permohonan keberatan sebagian;
- 2) Menyatakan BPSK Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur berwenang memeriksa dan memutus perkara *a quo*:
- 3) Penghentian menggunakan Keputusan BPSK Nomor: 25/BPSK/XI/2020 Tanggal 3 Desember 2020;
- 4) Dalam perkara *a quo*, menyatakan Termohon tidak mempunyai hubungan hukum dengan Pemohon.
- 5) Menyatakan perjanjian pembiayaan dengan jaminan fidusia 01.400.407.00050133.6 tanggal 6 Oktober 2016, Daihatsu Ayla warna merah, Nomor Rangka: MHKS4DA3JGJ059702, Nomor Mesin: 1KRA343605, nomor langganan 400.01028051.9 Dengan segala akibat hukumnya, adalah sah dan mengikat .
- 6) Menyatakan sertifikat jaminan fidusia nomor W15.00837732.AH.05.01 Tahun 2016 yang diterbitkan oleh Kanwil Jawa Timur, Kantor Pendaftaran Jaminan Fidusia, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.
- 7) Menolak permohonan untuk semua kecuali satu keberatan;
- 8) Menghukum Termohon karena tidak membayar biaya perkara sebesar Rp. 647.000,- (Enam ratus empat puluh tujuh ribu rupiah).

Hal itu diputuskan oleh, I Made Subagia Astawa, S.H., M.Hum., dalam sidang Majelis Hakim Pengadilan Negeri Surabaya pada Rabu, 17 Februari 2021. Ojo Sumarna, S.H., M.H., dan Jan Manoppo, S.H., masing-masing sebagai Hakim Anggota, diangkat sesuai dengan Surat Keputusan Ketua

Pengadilan Negeri Surabaya Nomor 1212/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN.Sby., Putusan tersebut dibacakan pada Selasa, 23 Desember 2020, dalam sidang terbuka untuk umum oleh Ketua Majelis Hakim Aris Andriana, S.H., Panitera Pengganti dan Kuasa Pemohonan Termohon,⁴⁶

B. Analisa Terhadap Pembatalan Putusan BPSK Kota Surabaya Nomor : 25/BPSK/XI/2020 oleh Pengadilan Negeri Surabaya Dalam Putusan Nomor : 1212/Pdt.Sus.-BPSK/2020/PN.Sby.

Badan yang dikenal dengan BPSK ini bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha (Pasal 52 ayat 1 huruf a UUPK). Badan penyelesaian sengketa konsumen mengadakan majelis untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, dan keputusan majelis tersebut bersifat final dan mengikat (Pasal 54 ayat 1 dan 3 UUPK).

Pasal 54 ayat 3 UUPK menjelaskan bahwa BPSK tidak mengizinkan upaya banding atau kasasi, sehingga putusan majelis dianggap final dan mengikat. Menurut Pasal 56 ayat (2) UUPK, para pihak dapat mengajukan gugatan terhadap putusan BPSK melalui Pengadilan Negeri selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan. Artinya, para pihak tidak dapat mengajukan banding dan kasasi di BPSK. Selain itu, Pengadilan Negeri harus memberikan putusan atas keberatan tersebut dalam waktu paling lama 21 (dua puluh satu) hari sejak diterimanya keberatan tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa keputusan BPSK masih belum final dengan membiarkan adanya keberatan terhadap keputusan yang tidak dapat dilaksanakan.

⁴⁶ *ibid*

Padahal, putusan Pengadilan Negeri bisa digugat ke Mahkamah Agung. Alhasil, formalitas pengajuan keberatan pemohon sesuai Pasal 56 ayat (2) UUPK diterima dan dilanjutkan dengan pemeriksaan di persidangan perkara *aquo* dalam penelitian ini. Alhasil, keberatan yang diajukan pemohon Rico Alvian atas nama mewakili PT ACC ke Pengadilan Negeri Surabaya diterima.

Selanjutnya, bahwa atas pertimbangan hakim Pengadilan Negeri Surabaya yang mengabulkan keberatan pemohon terhadap Putusan BPSK Kota Surabaya Nomor : 25/BPSK/XI/202025/BPSK/XI/2020, maka penulis akan memberikan analisis sebagai berikut :

Bahwa hakim Pengadilan Negeri Surabaya mengabulkan permohonan keberatan pemohon untuk sebagian, menurut penulis sudah benar karena keberatan pemohon yang diajukan kepada Pengadilan Negeri Surabaya ada yang sepatutnya ditolak oleh hakim seperti permohonan pemohon agar menyatakan “BPSK Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur tidak memiliki kewenangan untuk mengusut dan memutus perkara *a quo*”.

Hakim Pengadilan Negeri Surabaya menyatakan BPSK Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur berwenang memeriksa dan memutus perkara *a quo* dalam putusannya bahwa permohonan pemohon ditolak. Hal tersebut menurut penulis sesuai dengan ketentuan Pasal 52 ayat 1 huruf a sebagai berikut: Badan penyelesaian sengketa konsumen bertanggung jawab untuk: “menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen melalui konsiliasi, mediasi, arbitrase, atau cara lain”.

Selanjutnya, terkait dikabulkannya permohonan pemohon yang memohon agar Pengadilan Negeri Surabaya mengemukakan “Dalam perkara ini, tidak ada

hubungan hukum antara Termohon dan Pemohon. ”, menurut analisis penulis sudah benar, bahwa tidak ada hubungan hukum antara Pemohon dan Termohon karena perjanjian pembiayaan yang ditandatangani atas nama H.M. Syahril Gunawan tidak menyebut Termohon Bambang Riyanto. Hal ini berdasarkan atas bukti akta perjanjian pembiayaan nomor 01.400.407.00050133.6 tertanggal 6 oktober 2016, bahwa pihak dalam perjanjian tersebut adalah H.M Syahril Gunawan bukan Termohon Bambang Riyanto. Alhasil, Pengadilan Negeri Surabaya dalam putusannya menyatakan: bahwa Daihatsu Ayla warna merah, perjanjian pembiayaan dengan jaminan fidusia 01.400.407.00050133.6 tanggal 6 Oktober 2016 Nomor mesin: MHKS4DA3JGJ059702, nomor rangka 1KRA343605, dengan nomor langganan 400.01028051.9, sah dan mengikat.

Sehubungan dengan permohonan pemohon bahwa Pengadilan Negeri Surabaya mengingkari perjanjian pembiayaan dengan jaminan fidusia nomor 01.400.407.00067218.4 tanggal 22 Oktober 2017, untuk mobil Nissan Grand Livina warna merah dengan nomor rangka MHBG1CG1Fj099031 dan nomor mesin; HR15939029B, nomor langganan 400.01028051.9, Analisis penulis mengungkapkan bahwa putusan hakim Pengadilan Negeri Surabaya sudah tepat karena permohonan pemohon di luar perkara yang dipersengketakan yaitu pembatalan Putusan BPSK Kota Surabaya Nomor:25/BPSK/XI/2020, serta permohonan pengesahan sertifikat jaminan fidusia nomor W15.00868676.AH.05.01 Tahun 2017 yang diterbitkan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Kanwil Jawa Timur pendaftaran fidusia, yang telah membuat penetapan sebagai berikut: 1) Konsumen dirugikan; 2) pelaku usaha dihukum karena menyerahkan BPKB mobil Daihatsu Ayla warna

merah No. RangkaMHKS4DA3JGJ059702, No.Mesin; 1KRA343605 (objek kasus).

Menurut penulis, mengabulkan permohonan pemohon melanggar Pasal 50 Rv, Pasal 189 ayat 3 RBG, dan Pasal 178 ayat 3 HIR. Tuntutan yang dituangkan dalam gugatan tidak dapat dipenuhi oleh putusan. Istilah pembatasan ini adalah *ultra petitum partium*. Ketika seorang hakim mengabulkan lebih dari positif atau *petitum* gugatan, ia dianggap telah bertindak di luar kewenangannya, atau *ultra vires*. Walaupun hakim bertindak dengan itikad baik atau sesuai dengan kepentingan umum, putusan harus dinyatakan tidak sah jika mengandung *ultra petitum*. Walaupun dilakukan dengan itikad baik, menilai dengan memberikan lebih dari yang dimohonkan dapat disamakan dengan perbuatan melawan hukum (*illegal*).⁴⁷

Setelah melalui proses persidangan, salah satu permohonan yang paling mendasar bagi pemohon adalah dikabulkannya pembatalan Putusan BPSK Nomor: 25/BPSK/XI/2020 tertanggal 3 Desember 2020 oleh Pengadilan Negeri Surabaya. Menurut analisa penulis, bahwa putusan pembatalan perkara *a quo* yang diajukan oleh pemohon tersebut sudah sesuai dengan proses persidangan, misalnya : Hakim akan mengambil keputusan atas perkara tersebut setelah pemeriksaan perkara yang meliputi proses pengajuan keberatan, jawaban jawaban, bukti, dan kesimpulan yang diajukan baik oleh pemohon maupun termohon, selesai dan para pihak yang berperkara telah tidak ada lagi yang perlu dikatakan.

Pasal 56 ayat (2) UUPK dan Pasal 3 ayat 1 Peraturan Mahkamah Agung Nomor 01 Tahun 2016 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap

⁴⁷ M. Yahya Harahap, *Hukum Acara Perdata*, Sinar Grafika, Jakarta, 2006, hal. 802.

Keputusan BPSK memberikan kewenangan kepada hakim Pengadilan Negeri Surabaya untuk menangani penyelesaian sengketa konsumen. Berikut isi Pasal 56 ayat 2 UUPK: Setelah menerima pemberitahuan putusan, para pihak diberi waktu 14 (empat belas) hari kerja untuk mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri.

Mengingat ketentuan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 3 sebagai berikut: Sebagaimana diatur dalam Pasal 01 Tahun 2016, “Tata Cara Pengajuan Keberatan Putusan BPSK”, Pelaku Usaha dan/atau Konsumen dapat mengajukan keberatan atas Putusan BPSK ke Pengadilan Negeri di domisili hukum konsumen. Akibatnya, hakim berkewajiban untuk menegakkan keadilan dan hukum secara tidak memihak.

Akibatnya, agar hakim dapat memberikan keadilan, ia harus terlebih dahulu memverifikasi kebenaran fakta-fakta yang diajukan kepadanya, kemudian mengevaluasi kejadian tersebut dan menghubungkannya dengan hukum yang berlaku. Hakim baru kemudian dapat membuat keputusan tentang insiden tersebut. Sebagai konsekuensinya, hakim Pengadilan Negeri Surabaya memutuskan membatalkan putusan BPSK Kota Surabaya Nomor: 25/BPSK/XI/2020, tanggal 3 Desember 2020, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB IV

P E N U T U P

A. Kesimpulan.

Berikut ini adalah kesimpulan penulis untuk penelitian ini, berdasarkan latar belakang masalah dan pembahasan yang telah dibahas pada bab sebelumnya:

1. Menurut peraturan UUPK, BPSK merupakan lembaga tersendiri yang dibentuk di setiap Kabupaten atau Kota. Tanggung jawab utama BPSK adalah menyelesaikan perbedaan pendapat antara pelaku usaha dan konsumen. Menurut Pasal 52 huruf a UUPK, BPSK menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen melalui mediasi, arbitrase, atau konsiliasi. Putusan BPSK dapat berbentuk: Harmoni, gugatan ditolak dan gugatan dikabulkan. Nasabah dan pelaku usaha yang bersengketa harus menyatakan menerima atau menolak keputusan BPSK dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak dibacakan. Setelah putusan BPSK dibacakan, konsumen dan pelaku usaha yang tidak setuju dapat mengajukan keberatan ke pengadilan negeri dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja.
2. Putusan Pengadilan Negeri Surabaya Nomor : 1212/Pdt.Sus.-BPSK/2020/PN.Sby., yang membatalkan Putusan BPSK Kota Surabaya Nomor : 25/BPSK/XI/2020, menurut analisa penulis sudah tepat. Menurut analisa penulis bahwa salah satu alasan yang bisa dijadikan pembatalan putusan tersebut adalah pertimbangan hakim yang menerima alasan pemohon bahwa antara Pemohon dengan Termohon tidak ada hubungan hukum. Hal ini berdasarkan bukti perjanjian pembiayaan nomor 01.400.407.00050133.6

tanggal 6 Oktober 2016, bahwa pihak dalam perjanjian tersebut adalah PT. ACC dan H.M Syahrial Gunawan dan bukan dengan Termohon Bambang Riyanto. Pasal 56 ayat (2) UUPK dan Pasal 3 ayat 1 Peraturan Mahkamah Agung Nomor 01 Tahun 2016 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Keputusan BPSK menentukan kewenangan Pengadilan Negeri Surabaya untuk menangani sengketa konsumen.

B. Saran.

Rekomendasi berikut yang bisa dibuat oleh penulis mengingat kesimpulan sebelumnya:

1. Dalam menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, sebaiknya Majelis Hakim BPSK memeriksa apakah ada hubungan hukum langsung antara para pihak sebelum mengambil keputusan agar tidak terjadi kesalahan persona. Selain itu, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 harus menjadi pedoman BPSK dalam melakukan persidangan, yang mengatur tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK dan mengatur tata cara persidangan dalam Bab VII, mulai dari Pasal 26 sampai dengan Pasal 36.
2. Untuk memperoleh putusan yang tepat dan adil, hakim memeriksa suatu perkara dan memerlukan alat bukti yang hasilnya dipergunakan untuk menentukan benar tidaknya suatu peristiwa atau fakta yang diajukan. Pengadilan Tinggi atau Mahkamah Agung akan membatalkan putusan hakim yang dihasilkan dari pertimbangan hakim apabila tidak cermat, baik, dan cermat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku Bacaan :

- Adolf, Huala, *Hukum Perdagangan Internasional*, Radja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.
- Amriani, Nurnaningsih, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012.
- Arto, Mukti, *Praktek Perkara Perdata Pada Pengadilan Agama*, Pustaka Pelajar, Cet. Ke-V, Yogyakarta, 2004.
- Emirzon, Joni, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan : Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi & Arbitrase*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001.
- Kristiyanti, CelinaTri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011.
- Makaro, Moh Taufik, *Pokok-Pokok Hukum Acara Perdata*, Rineka Cipta, Cet. 1, Jakarta, 2004.
- Maryanto, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK*, UNISSULA Press, Semarang.
- Mertokusumo, Sudikno, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty, Edisi ketujuh, Yogyakarta, 2006.
- N. Susanti Adi, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Cetakan ke- 2, Kencana, Jakarta.
- Panjaitan, Hulman, *Hukum perlindungan Konsumen*, Jala Permata Aksara, Bekasi, 2021.
- Sibadolok, Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung 2010.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Grasindo, Edisi Revisi, Jakarta, 2006.
- Supramono, Gatot, *Arbitrase dan Mediasi di Indonesia*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2006.

Umam, Khotibul, *Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan : Prosedur dan Tahapan Proses Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga-Lembaga Alternati Penyelesaian Sengketa*, Pustaka Yustitia, Yogyakarta, 2010.

Usman, Rachmadi, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, PT. Citra Aditya Bakti, Cet. ke-1, Bandung, 2003.

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media, Jakarta, 2013.

Peraturan Perundang-undangan :

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1981 Tentang Acara Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1981 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3209).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

Peraturan Menteri Perdagangan R.I. No. 06/M-DAG/PER/2/2017 tentang Badan Penyelesaian Konsumen.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Pedagangan R.I. No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Putusan Pengadilan Negeri Surabaya Nomor : 1212/Pdt.Sus.-BPSK/2020/PN.Sby.

Putusan BPSK Kota Surabaya Nomor : 25/BPSK/XI/2020.

Jurnal/Makalah/Koran/Skripsi/Tesis

Haerani, *Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Konsumen Melalui Mediasi di Luar Pengadilan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Mataram*, Jurnal : Unizar Law Review, Volume 3 Issue 1, Juni 2020.

Rais Martanti, *Membedah Legal Standing Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Dalam Beracara di Pengadilan*, Direktorat Hukum dan Hubungan Masyarakat, Kemenkeu R.I, Diakses pada tanggal 23 Desember 2022 Pukul 16.22 Wib.

Putusan Pengadilan

Rico Alvian. vs .Bambang Riyanto, Tbl, No. 1212,Pdt.Sus-BPSK/2020/PN Sby, Pengadilan Negeri Surabaya, 11 Desember 2020

Website/Internet :

Chrisnia, Ardiani, dkk., *Pola Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Transaksi Elektronik*, <https://fh.unair.ac.id/hukum-bisnis/pola-penyelesaian-sengketa-konsumen-transaksi-elektronik/>.

Juliawanti, Linda, *Mengenal Apa Itu Konsumen, Hak, Kewajiban, Asas, dan Jenisnya*, lifepal, 26 Juli 2021, <https://lifepal.co.id/media/konsumen-adalah/>, Diakses pada tanggal 11 Maret 2023, Pukul 10.25 Wib.

Said, Nur Jamal, *Pengertian dan Jenis Kebutuhan Manusia Berdasarkan Intensitasnya*, Kompas.Com, <https://money.kompas.com/read/2022/03/12/083000026/pengertian-dan-jenis-kebutuhan-manusia-berdasarkan-intensitasnya?page=all>.

Adiwijaya,Setiawan,Sering Dirugikan, Konsumen Indonesia Kurang Berani Mengadu, tempo.co, Selasa, 12 Mei 2015 12:34 WIB, <https://bisnis.tempo.co/read/665640/sering-dirugikan-konsumen-indonesia-kurang-berani-mengadu>.