

**ANALISIS PUTUSAN SENGKETA KONSUMEN DENGAN
PENYELESAIAN SECARA MEDIASI OLEH BPSK
(Studi Kasus Putusan BPSK Kota Mataram Tentang Perjanjian Asuransi
Nomor: 04/BPSK/11/2022)**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
untuk mencapai derajat S-1 pada
Program Studi Ilmu Hukum



OLEH :

YUSRON AMALDI
D1A 019 599

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MATARAM
MATARAM
2023**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

**ANALISIS PUTUSAN SENGKETA KONSUMEN DENGAN
PENYELESAIAN SECARA MEDIASI OLEH BPSK
(Studi Kasus Putusan BPSK Kota Mataram Tentang Perjanjian Asuransi
Nomor: 04/BPSK/11/2022)**




OLEH:

YUSRON AMALDI


D1A 019 599

Menyetujui,

Pembimbing Pertama,


Budi Sutrisno, SH, M.Hum
NIP.19591022119989031002

Pembimbing Kedua,


H. Moh. Saleh, SH, M.Hum
NIP.195912311987031014

**HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI DAN KETUA BAGIAN
DOSEN PENGUJI**

Ketua,

Budi Sutrisno, SH., M.Hum.
NIP. 195910221199899031002



Anggota I,

H. Moh. Saleh, SH., M.Hum.
NIP. 195912311987031014




Anggota II,

Dr. Muhaimin, SH., M.Hum.
NIP. 197610012001121001



Mengetahui,
Bagian Hukum Bisnis

Ketua,



Yudi Setiawan, SH., MH
NIP.197905212006041001

HALAMAN PENGESAHAN DEKAN
SKRIPSI INI TELAH DITERIMA DAN DISAHKAN OLEH
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS MATARAM

25 MAY 2023
PADA TANGGAL :.....

Dekan,



Dr. Lala Wira Pria Suhartana S.H., M.H
NIP. 197306242002121001

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : YUSRON AMALDI

NIM : D1A019599

Judul Skripsi : ANALISIS PUTUSAN SENGKETA KONSUMEN DENGAN PENYELESAIAN SECARA MEDIASI OLEH BPSK (Studi Kasus Putusan BPSK Kota Mataram Tentang Perjanjian Asuransi Nomor: 04/BPSK/11/2022)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Skripsi ini berdasarkan hasil pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan penelitian yang tercantum sebagai bagian dari Skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mataram, 15 Mei 2023

Yang membuat pernyataan,



Yusron Amaldi

D1A019599

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah, Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena telah rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penelitian skripsi ini dapat diselesaikan diwaktu yang tepat. Skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan pendidikan strata-1 pada Fakultas Hukum Universitas Mataram untuk meraih gelar sarjana. Skripsi yang berjudul **“ANALISIS PUTUSAN SENGKETA KONSUMEN DENGAN PENYELESAIAN SECARA MEDIASI OLEH BPSK (Studi Kasus Putusan BPSK Kota Mataram Tentang Perjanjian Asuransi Nomor: 04/BPSK/11/2022)”**

Dengan tersusunya skripsi ini, penulis sampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan waktu yang direncanakan, yakni antara lain:

1. Bapak Dr. L. Wira Pria Suhartana, SH., MH. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Mataram.
2. Bapak Yudi Setiawan, S.H.,M.H., selaku Ketua Bagian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Mataram.
3. Bapak Budi Sutrisno, S.H.,M.Hum., selaku Pembimbing Pertama, atas kesabaran, waktu dan arahannya, motivasi serta kesempatannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Bapak H. Moh. Saleh, S.H.,M.Hum., selaku pembimbing kedua atas kesabaran, waktu, dan tenaga yang telah diluangkan untuk membimbing dan mengarahkan penyusun sehingga skripsi ini dapat rampung dalam waktu sesuai yang direncanakan

5. Bapak Dr.H. Muhaimin, S.H.,M.Hum., selaku Dosen Penguji Netral yang telah memberikan arahan dan masukannya serta kritik dan saran, sehingga skripsi ini dapat lebih mudah untuk di mengerti.
6. Bapak Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Mataram yang telah mendidik dan memberikan arahan kepada penulis selama berada di bangku kuliah.
7. Seluruh Staf Akademik Fakultas Hukum Universitas Mataram yang penuh semangat dan selalu memberikan pelayanan dengan baik sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada orang tua tercinta, Alm Ibu saya, semoga selalu mendapatkan magfiroh dalam kuburnya, dan Bapak saya yang sedang berusaha memulihkan tubuhnya, Mahsun yang telah menjadi orang tua yang hebat, sabar dan tanpa lelah terus memberikan kasih sayang, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Kepada saudara penyusun, Sri Rahayu, S.E.i. yang telah memberikan kasih sayang, semangat, motivasi, dan dukungan, serta do'a dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Kepada rekan-rekan seperjuangan saya, Mas Boy, Abah, Mamiq Ojik, Mamiq Emet, Thoriq, Fahmi beserta seluruh rekan-rekan kelas J1 lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah mau berbagi ilmu dan mendukung hingga akhir.
11. Kepada Keluarga Besar Kelompok Pemerhati Sosial yang telah membuat penulis semangat dalam belajar.

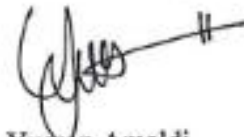
12. Kepada teman-teman dan kerabat terdekat penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih belum sempurna, oleh karena itu segala bentuk kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Mataram, 15 April 2023

Penulis,



Yusron Amaldi
D1A019599

RINGKASAN

**ANALISIS PUTUSAN SENGKETA KONSUMEN DENGAN
PENYELESAIAN SECARA MEDIASI OLEH BPSK
(Studi Kasus Putusan BPSK Kota Mataram Tentang Perjanjian Asuransi
Nomor: 04/BPSK11/2022)**

Nama : Yusron Amaldi
NIM : D1A019599
Dosen Pembimbing I : Budi Sutrisno, SH., M.Hum.
Dosen Pembimbing II : H. Moh. Saleh, SH., M.Hum.

Pada era ekonomi global saat ini masalah perlindungan konsumen semakin marak diperbincangkan di lingkungan masyarakat. Selama ini sering kali banyak dijumpai konsumen yang dirugikan oleh perilaku-perilaku curang pelaku usaha. Dengan adanya hal tersebut maka pemerintah memberikan kepedulian dengan tujuan menciptakan peraturan yang mengatur dan melindungi konsumen dari berbagai macam hal yang membuat kerugian. Hal ini dapat dilihat dengan dibuatnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang tersebut berlaku secara efektif dengan mengatur kehadiran lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan atau yang saat ini dikenal dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Pada dasarnya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dibentuk untuk memberikan kemudahan terhadap konsumen dalam menyelesaikan sengketa mereka. Untuk itu, dilakukannya penelitian ini bertujuan untuk (1) Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan mekanisme penyelesaian sengketa secara mediasi di BPSK Kota Mataram; (2) menjelaskan upaya perlindungan hukum terhadap pemegang polis asuransi dalam putusan Nomor: 04/BPSK/11/2022

Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif. Metode pendekatan yang digunakan adalah pendekatan Undang-Undang dan pendekatan konseptual. Jenis dan sumber bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Teknik pengumpulan bahan hukum pada penelitian ini berupa studi literatur melalui perpustakaan nasional baik secara langsung maupun online, internet, e-journal dan perbandingan dengan tulisan-tulisan yang sudah pernah ada sebelumnya yang pernah tercatat di Fakultas Hukum Universitas Mataram. Untuk analisis bahan hukum dalam penelitian ini dilakukan dengan metode Deskriptif Kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pertama proses mekanisme penyelesaian sengketa secara mediasi yang ada dalam BPS Kota Mataram pada prinsipnya telah mampu menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha, dimana tahapan dalam proses mekanisme penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi sudah memenuhi unsur daripada Kepmenperindag Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/KEP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang

BPSK melalui pendekatan mediator sebagai pihak netral kepada para pihak yakni konsumen dan pelaku usaha memberikan langsung nasehat, petunjuk, saran dan upaya lain dalam menyelesaikan sengketa sesuai batasan sebagai yang dimiliki oleh mediator. Kedua, upaya perlindungan hukum terhadap pemegang polis asuransi dalam putusan BPSK Kota Mataram Nomor: 04/BPSK/11/2022 didasari dari isi perjanjian bahwa pihak konsumen mendapatkan hak-hak nya kembali seperti keikutsertaan konsumen dalam penjualan asset yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha secara sukarela dengan mekanisme lelang dimana dengan ketentuan harus ada pemberitahuan kepada pihak konsumen dalam hal ini ahli waris saudari Devi Ivana Tandri selaku Istri sah dari Almarhum Gamaliel Mandala Christanta Suparpto Putra. Dan perlindungan hukum lainnya yang di dapatkan oleh pihak konsumen meliputi daripada penjelasan-penjelasan yang didapatkan oleh pihak konsumen dari pihak pertama atau pelaku usaha terkait kebingungan dokumen-dokumen polis yang diterima

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis memiliki saran yang mungkin dapat berguna yaitu (1) Terhadap BPSK seharusnya Pasal 55 UUPK harus direvisi kembali karena kita bisa ketahui bersama lembaga BPSK merupakan peradilan kecil yang melakukan persidangan dengan menghasilkan keputusan secara cepat, sederhana dan dengan biaya yang murah. Sudah semestinya BPSK lebih cepat untuk memberikan keputusan terhadap pihak konsumen yang dirugikan tanpa ada jeda waktu sampai 21 hari kerja yang sesuai dengan Pasal 55 UUPK.; (2) Terhadap perlindungan hukum kepada konsumen, seharusnya pelaku usaha memberikan kemudahan dan penjelasan yang rinci kepada pihak konsumen yang belum paham terkait isi dari perjanjian *Al-Murabahah* yang dilakukan oleh Almarhum suami dari pihak konsumen. Penjelasan terkait hak yang harus diperoleh di dalam perjanjian tersebut seharusnya dapat diketahui oleh pihak konsumen dan juga sekaligus menjadi ahli waris dari pihak debitur.

ABSTRAK**ANALISIS PUTUSAN SENGKETA KONSUMEN DENGAN
PENYELESAIAN SECARA MEDIASI OLEH BPSK (Studi Kasus Putusan
BPSK Kota Mataram Tentang Perjanjian Asuransi Nomor:
04/BPSK/11/2022)****YUSRON AMALDI****D1A019599****FAKULTAS HUKUM****UNIVERSITAS MATARAM**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum yang diberikan kepada pemegang polis asuransi atas perjanjian *Al- Murabahah*. Penelitian ini berdasarkan putusan BPSK Kota Mataram Nomor: 04/BPSK/II/2022. Metode penelitian ini adalah metode penelitian hukum normatif. Putusan BPSK Kota Mataram memberikan putusan yang seimbang apabila pelaku usaha menggunakan hak-haknya untuk melakukan pembelaan. Putusan Majelis BPSK telah mengupayakan kedua belah pihak untuk melakukan jalan keluar dengan cara perdamaian sebagaimana diatur pada Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/KEP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Kata kunci : Sengketa Konsumen, Mediasi, Asuransi

ABSTRACT

MEDIATION OF CONSUMER DISPUTE DECISION BY BPSK (Case Study of Mataram City BPSK Decision Regarding Insurance Agreement Number: 04/BPSK/11/2022)

YUSRON AMALDI

D1A019599

FACULTY OF LAW

MATARAM UNIVERSITY

This study aims to find out how the legal protection is given to insurance policy holders for the Al-Murabaha agreement. This research is based on BPSK decision of Mataram City Number: 04/BPSK/II/2022. This research method is a normative legal research method. The Mataram City BPSK decision provides a balanced decision if the business actor uses his rights to defend himself. The decision of the BPSK Assembly has sought for both parties to find a way out by means of peace as stipulated in the Decree of the Minister of Industry and Trade of the Republic of Indonesia Number: 350/MPP/KEP/12/2001 concerning the Implementation of the Duties and Authorities of the Consumer Dispute Settlement Agency.

Keyword : Consumer Disputes, Mediation, Insurance

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
RINGKASAN	iii
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1. Tujuan Penelitian	4
2. Manfaat Penelitian	4
D. Ruang Lingkup Penelitian.....	5
E. Orisinalitas Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Tinjauan Umum Tentang Putusan Sengketa	9
B. Tinjauan Umum Tentang Mediasi	11
C. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Asuransi	13
D. Tinjauan Umum Tentang Sengketa Konsumen	16
E. Tinjauan Umum Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
1. Jenis Penelitian.....	20
2. Metode Penelitian.....	20
3. Bahan Hukum	21
4. Teknik/Cara Memperoleh Bahan Hukum	22
5. Analisis dan Bahan Hukum.....	22
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	23
A. Mekanisme Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	

dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui proses mediasi di BPSK Kota Mataram.	23
B. Perlindungan Hukum terhadap pemegang Polis Asuransi dalam putusan BPSK Kota Mataram Nomor 04/BPSK/11/2022.....	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
A. Kesimpulan.	66
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69

BAB I

PENDAHULAN

A. Latar Belakang

Pada era ekonomi global saat ini masalah perlindungan konsumen semakin marak diperbincangkan di lingkungan masyarakat. Selama ini sering kali banyak dijumpai konsumen yang dirugikan oleh perilaku-perilaku curang pelaku usaha. Perlindungan konsumen pada dasarnya merupakan seluruh usaha untuk mendukung adanya kepastian hukum, sehingga pemerintah tentu saja tidak bisa lepas tangan begitu saja. Dengan adanya hal tersebut maka pemerintah memberikan kepedulian dengan tujuan menciptakan peraturan yang mengatur dan melindungi konsumen dari berbagai macam hal yang membuat kerugian.

Hal ini dapat dilihat dengan dibuatnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang diundangkan dan disahkan pada tanggal 20 April 1999. Kemudian pada tanggal 20 April, Undang-Undang tersebut berlaku secara efektif dengan mengatur kehadiran lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan atau yang saat ini dikenal dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).¹ Pada dasarnya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dibentuk untuk memberikan kemudahan terhadap konsumen dalam menyelesaikan sengketa mereka. Adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diharapkan dapat menciptakan asas peradilan yang dilaksanakan dengan efektif dan efisien, berdasarkan Pasal 4 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang

¹ Ahmad Feri Farhan Badawi, "Tinjauan Yuridis Kekuatan Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen", (2013) Dari Artikel: <https://repository.unej.ac.id> Diakses Pada November 06,2022. Pukul 22.00 WITA.

Kekuasaan Kehakiman.² Oleh karena itu, para konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa dapat mengajukan gugatan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) secara sukarela.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberi kewenangan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk melaksanakan beberapa fungsi dalam penyelesaian sengketa, yaitu fungsi arbitrase dan fungsi mediasi sebagaimana di atur dalam Pasal 52 yang menyatakan bahwa salah satu tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yaitu melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi, arbitrase atau konsiliasi. Dengan demikian dapat dikatakan, bahwa BPSK merupakan Lembaga yang menjalankan fungsi mediasi.³

Seperti yang tertera dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No. 350/MPP/Kep/12/2001 terkait Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. BPSK memiliki tugas dan wewenang yang pada dasarnya adalah penindakan dan pengelolaan sengketa melalui mediasi, abitrarse, konsiliasi, ataupun melaporkan dan menerima pengaduan, serta memeriksa hingga kepada menjatuhkan putusan terhadap sengketa konsumen.⁴

Melalui cara mediasi tidak begitu jauh perbedaannya dengan melalui cara konsiliasi, cara ini ditempuh atas upaya inisiatif dari salah satu pihak atau para pihak.

² Talita Ambaranti, "Tinjauan Yuridis terhadap Eksekusi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)", (2016, Mei 4) Dari Artikel: <https://ejournal3.undip.ac.id>. Diakses Pada November 06,2022. Pukul 22.00 WITA.

³ Haerani & Hafizatul Ulum, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi di Luar Pengadilan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Mataram", (2020, Juni 1), Dari Artikel : <https://e-journal.unizar.ac.id> . Diakses Pada November 06, 2022. Pukul 22.00 WITA.

⁴ Kurniawan, "Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Indonesia (Kajian Yuridis terhadap Permasalahan dan Kendala-Kendala BPSK)". (2011, September) Dari Artikel; <http://pdrh.law.ui.ac.id>. Diakses Pada November 06, 2022. Pukul 22.00 WITA.

Letak perbedaannya dengan melalui cara konsoliasi dilihat dari Majelis BPSK bersifat aktif sebagai perantara dan penasehat. Sejatinya mediasi adalah suatu proses dimana pihak ketiga (pihak netral) mengajak pihak yang bersengketa pada suatu penyelesaian sengketa yang disepakati. Dengan menimbulkan suatu kesepakatan akan tercipta tanpa cara-cara merugikan (*nonviolent means*), setidaknya suatu hubungan baik (*relationship*) tercipta tanpa konflik.

Pemerintah Kota Mataram dalam upaya memberikan perlindungan kepada warganya, menyadari akan pentingnya pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, keinginan kuat untuk melindungi masyarakat menjadi modal bagi pemerintah Kota Mataram untuk membentuk suatu badan yang bisa menampung keluhan-keluhan masyarakat sebagai konsumen. Sehingga, dibentuklah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Mataram, dimana dari beberapa pengaduan konsumen di BPSK, sebagian besar pengaduan konsumen yang ditangani di BPSK Kota Mataram adalah sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dalam hal ini berasal dari sektor jasa keuangan non bank (Lembaga pembiayaan) khususnya dalam sengketa pembiayaan konsumen (*consumer finance*).

Dalam perkara putusan yang akan dibahas kali ini terjadi karena konsumen yang bernama Gamaliel Mandala Christanta Suparpto Putra melakukan penandatanganan akad pembiayaan *Al-Murabahah* sebesar Rp. 229.000.000 (dua ratus dua puluh sembilan juta rupiah) dengan pelaku usaha yakni PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk dengan jaminan Sertifikat Hak Milik Tanah dan bangunan No 996 tertanggal 13 Agustus 2012.

Berdasarkan uraian di atas, penulis bermaksud ingin menganalisis lebih dalam dan menuangkannya dalam bentuk penulisan hukum dengan judul “ANALISIS

PUTUSAN SENGKETA KONSUMEN DENGAN PENYELESAIAN SECARA MEDIASI OLEH BPSK (Studi Kasus Putusan BPSK Kota Mataram Tentang Perjanjian Asuransi Nomor: 04/BPSK/11/2022)".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka perlu adanya perumusan masalah guna mempermudah pembahasan selanjutnya. Adapun permasalahan yang akan dikemukakan adalah sebagai berikut;

1. Bagaimanakah mekanisme Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui proses mediasi di BPSK Kota Mataram?
2. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap pemegang polis asuransi dalam putusan BPSK Kota Mataram Nomor: 04/BPSK/11/2022?

C. Tujuan dan Manfaat

Berdasarkan rumusan masalah di atas, Adapun tujuan penulis untuk mengadakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan mekanisme Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui proses mediasi di BPSK Kota Mataram.
2. Untuk menjelaskan upaya perlindungan hukum terhadap pemegang polis asuransi dalam putusan BPSK Kota Mataram Nomor: 04/BPSK/11/2022.

Sedangkan Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis.

Sebagai sumbangan pemikiran untuk pengembangan ilmu hukum di bidang Hukum Bisnis pada umumnya, dan Hukum Perlindungan Konsumen mengenai peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terhadap penyelesaian sengketa secara mediasi.

2. Manfaat Praktis.

Diharapkan bermanfaat bagi pihak-pihak yang akan melakukan penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang nantinya bisa memberi bahan pemikiran atau pertimbangan dalam melaksanakan penyelesaian sengketa.

D. Ruang Lingkup Penelitian

Agar tidak menimbulkan penafsiran dan untuk lebih terarah dalam melakukan penelitian maka diperlukan pembahasan ruang lingkup penelitian yang sesuai dengan latar belakang yang menjadi dasar pemikiran serta perumusan masalah yang menjadi fokus utama kajian dalam penelitian ini, maka ruang lingkup penelitian ini dibatasi persoalan kedudukan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menyelesaikan sengketa secara mediasi dan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menyelesaikan sengketa konsumen berdasarkan putusan BPSK Kota Mataram Nomor: 04/BPSK/11/2022.

E. Orisinalitas Penelitian

No.	Nama dan Judul	Rumusan Masalah	Persamaan dan Perbedaan
1.	(I Gede Dhipa Bawantara Putra) pada Fakultas Hukum, Univesitas Mataram, 2014.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi BPSK Kota Mataram dan faktor-faktor yang menjadi kendala dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi pada BPSK Kota Mataram? 2. Bagaimana solusi penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi BPSK Kota Mataram? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persamaan antara skripsi yang akan penulis yang angkat dengan skripsi yang sudah di tulis oleh I Gede Dhipa Bawantara Putra yaitu sama-sama mengkaji Penyelesaian Sengketa Konsumen secara mediasi melalui BPSK Kota Mataram 2. Perbedaan skripsi yang akan penulis angkat dengan skripsi yang sudah ditulis oleh yaitu I Gede Dhipa Bawantara Putra melakukan penelitian bagaimana penyelesaian sengketa konsumen melalui cara mediasi pada badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK), sedangkan penyusun menambah penelitian mengenai perlindungan konsumen atas jaminan pemegang polis asuransi dalam putusan BPSK Kota Mataram No:04/BPSK/11/22.
2.	(Indra Mahardika Manggala Syaputra) pada Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Mataram, 2020.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana peran BPSK Kota Mataram dalam menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan? 2. Bagaimana prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kota Mataram? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persamaan antara skripsi yang akan penulis angkat dengan skripsi yang sudah ditulis oleh Indra Mahardika Manggala Syaputra, yaitu sama-sama mengkaji Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), tempat lokasi penelitiannya beserta jenis metode penelitiannya.

			<p>2. Perbedaan skripsi yang akan penulis angkat dengan skripsi yang sudah ditulis oleh Indra Mahardika Manggala Syaputra, yaitu pada teknik pengumpulan data serta ruang lingkup pembahasannya. Dalam skripsi yang sudah ditulis oleh Indra Mahardika Manggala Syaputra, ruang lingkup pembahasannya mengenai prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kota Mataram. Sedangkan skripsi yang akan penulis angkat yaitu ruang lingkup pembahasannya mengenai peran BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen secara mediasi beserta perlindungan hukum terhadap konsumen pemegang polis.</p>
3.	<p>(Lidia Arisda), pada Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2015.</p>	<p>1. Bagaimana Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Tebing Tinggi dalam melakukan perlindungan terhadap hal-hak konsumen di Kota Tebing Tinggi?</p> <p>2. Apa sajakah hambatan yang dihadapi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Tebing Tinggi dalam melakukan perlindungan terhadap hak-hak konsumen di Kota Tebing Tinggi?</p>	<p>1. Persamaan antara skripsi yang akan penulis angkat dengan skripsi yang sudah ditulis oleh Lidia Arisda yaitu sama-sama mengkaji tentang Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen(BPSK).</p> <p>2. Perbedaan skripsi yang akan penulis angkat dengan skripsi yang sudah ditulis oleh Lidia Arisda yaitu pada lokasi penelitiannya, jenis penelitian, teknik pengumpulan data serta terletak pada ruang lingkup penelitian. Dalam skripsi yang sudah ditulis oleh Lidia Arisda ruang lingkup pembahasan</p>

			<p>mengenai hambatan yang dihadapi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam melakukan perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Sedangkan skripsi yang akan penulis angkat yaitu ruang lingkup pembahasannya mengenai peran BPSK dalam menyelesaikan sengketa secara mediasi dan perlindungan konsumen terhadap pemegang polis asuransi.</p>
--	--	--	--

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Putusan Sengketa

Sengketa atau konflik dapat berasal dari berbagai sumber pemicu. Istilah konflik berasal dari bahasa Inggris *conflict* dan *dispute* yang berarti ‘perselisihan’, ‘percecokan’, atau ‘pertentangan’. Perselisihan atau percecokan tentang sesuatu terjadi antara dua orang atau lebih. Konflik muncul karena adanya perbedaan kepentingan yang tidak dapat dikomunikasikan dengan baik. Konflik nyaris tak dapat terpisahkan dari setiap individu baik terhadap dirinya sendiri maupun dengan orang lain. Dalam *Law Dictionary*, bentuk-bentuk konflik disebutkan sebagai berikut:⁵

1. *Conflicting evident*, adalah konflik yang muncul dari pengajuan bukti dari penggugat, tergugat, terdakwa, atau jaksa yang tidak dapat didamaikan.
2. *Conflict of authority*, adalah sebuah keputusan di antara dua atau lebih pengadilan (pengadilan umum atau tingkat akhir) atas beberapa penerapan aturan hukum, kemungkinan juga termasuk perbedaan antara yang berwenang dalam suatu hal.
3. *Conflict of interests*, adalah istilah yang digunakan sehubungan dengan pejabat publik dan kepercayaan di antara mereka untuk hal-hal atau kepentingan pribadi atau kepentingan di antara mereka. Masalah etika sehubungan dengan itu di lindungi oleh undang-undang di sebagian yuridiksi dan oleh undang-undang pada tingkat federal kode etik profesi

⁵ Henry Campbell Black, dikutip oleh Joni Emiraon, “*Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi & Arbitrase)*”, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000, hlm. 19-20.

yang ditetapkan standar untuk potensial kepentingan aktual antara pengacara dan klien. Umumnya, apabila digunakan untuk menyarankan diskualifikasi seorang pejabat publik dari melakukan tugasnya disumpah, istilah konflik kepentingan mengacu pada bentrokan antara kepentingan umum dan kepentingan berupa uang pribadi dari individu yang bersangkutan.

4. *Conflict of law*, adalah inkonsistensi atau perbedaan antara hukum negara yang berbeda atau negara yang timbul dalam kasus orang yang telah memperoleh hak, kewajiban yang timbul, melukai kontrak rusak, atau dibuat dalam wilayah dua atau lebih yuridiksi.
5. *Conflict of personal law*, merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan konflik dalam keadaan tertentu yang timbul dari penerapan hukum umum untuk kelompok ras dan agama dengan memiliki hukum mereka sendiri.

Undang-Undang No.8 Tahun 1999 membagi penyelesaian sengketa konsumen menjadi 2 bagian yaitu:

1. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan
2. Penyelesaian sengketa secara damai oleh pihak sendiri dan penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang, yaitu melalui BPSK dengan menggunakan mekanisme melalui konsiliasi, mediasi atau arbitrase.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui proses litigasi. Pasal 45 Ayat (1) UUPK menyatakan setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku

usaha melalui lembaga BPSK atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum.

B. Tinjauan Umum Tentang Mediasi

Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK sebagai penasehat penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak dengan mengajak pihak yang bersengketa pada suatu penyelesaian sengketa yang disepakati. Pada dasarnya mediasi adalah suatu proses dimana pihak ketiga (pihak netral) sebagai mediator bertindak aktif dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran, dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa.

Menurut Black, Hanry Campbell, mendefinisikan mediasi sebagai *“Mediation is private informal dispute resolution process in which a neutral third person, the mediator helps disputing parties to reach an agreement. The mediator has no power to impose a decision on the parties.”*⁶

Dalam Pasal 6 ayat (3) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 dikatakan bahwa atas kesepakatan tertulis para pihak sengketa atau beda pendapat diselesaikan melalui bantuan seorang atau lebih penasihat ahli maupun melalui seorang mediator. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa mediasi merupakan proses negosiasi pemecahan masalah di mana pihak luar yang tidak memihak (*impartial*) bekerja sama dengan pihak yang bersengketa untuk membantu memperoleh kesepakatan perjanjian dengan memuaskan. Menurut Hadimulyono

⁶ Ahmad Zuhairi, *“Hukum Perlindungan Konsumen dan Problematikanya”*, GH publishing, Jakarta Timur, 2018, hlm 77.

mediasi adalah bantuan pihak ketiga dalam suatu proses negosiasi, namun pihak ketiga (mediator) tersebut tidak ikut serta dalam mengambil keputusan.⁷

Penyelesaian sengketa secara mediasi tidak jauh berbeda dengan penyelesaian sengketa secara konsiliasi, dimana cara ini ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak. Yang membedakannya dengan konsiliasi adalah Majelis BPSK bersifat aktif sebagai perantara dan penasehat. Sesuai dengan batasan-batasan mediator berada di tengah dan tidak memihak pada salah satu pihak. Sesuai dengan sifatnya, mediasi tidak dapat diwajibkan (*compulsory*) tetapi hanya dapat terjadi jika kedua belah pihak secara sukarela berpartisipasi.

C. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Asuransi

1. Pengertian Asuransi

Peransurashian adalah istilah hukum (*legal term*) yang dipakai dalam perundang-undangan dan Perusahaan Peransurashian. Istilah peransurashian berasal dari kata “asuransi” yang berarti pertanggung atau perlindungan atas suatu objek dari ancaman bahaya yang menimbulkan kerugian. Apabila kata “asuransi” diberi imbuhan per-an, maka munculah istilah hukum “peransurashian”, yang berarti segala usaha yang berkenaan dengan asuransi.⁸

“Asuransi atau pertanggung adalah perjanjian antara 2 (dua) pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan”.

⁷ *Ibid*, hlm 76.

⁸ Abdulkadir Muhammad, “*Hukum Asuransi Indonesia*”, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2015, hlm 5.

Menurut Ketentuan Undang-Undang No.2 tahun 1992 tertanggal 11 Februari 1992 tentang Usaha Perasuransian yang sudah dicabut oleh Undang-Undang No. 40 tahun 2014 tertanggal 17 Oktober 2014 tentang Perasuransian yang memuat pengertian sebagai berikut : Asuransi adalah perjanjian antara dua belah pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk:

- a. Memberikan pengantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau
- b. Memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.

Pertimbangan hukum terhadap Undang-Undang Nomor 40 tahun 2014 tentang Peransuransian meliputi:

- a) Bahwa industri peransuransian yang sehat, dapat diandalkan, amanah, dan kompetitif akan meningkatkan perlindungan bagi pemegang polis, tertanggung, atau peserta, dan berperan mendorong pembangunan nasional.

- b) Bahwa dalam rangka menyikapi dan mengantisipasi perkembangan industri perasuransian serta perkembangan perekonomian, baik pada tingkat nasional maupun pada tingkat global, perlu mengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian dengan undang-undang yang baru.
- c) Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu membentuk Undang-Undang tentang Perasuransian.

Dasar hukum Undang-Undang Nomor 40 tahun 2014 tentang Peransuransian adalah Pasal 5 ayat (1), Pasal 20, dan Pasal 33 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Berdasarkan definisi tersebut di atas maka asuransi merupakan suatu bentuk perjanjian dimana harus dipenuhi syarat sebagaimana dalam Pasal 1320 KUH Perdata, namun dengan karakteristik bahwa asuransi adalah persetujuan yang bersifat untung-untungan sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1774 KUH Perdata.

2. Pengertian Polis Asuransi Jiwa

Sesuai dengan ketentuan Pasal 255 KUHD, asuransi jiwa harus diadakan secara tertulis dengan bentuk akta yang disebut polis. Perhatikan Pasal 255 KUHD tersebut seolah-olah polis merupakan syarat mutlak untuk terbentuknya perjanjian Asuransi.⁹

⁹ Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit.* hlm 196.

Ketentuan-ketentuan yang telah dijelaskan dalam Pasal 255 KUHD apabila sejak saat terjadi asuransi sampai diserahkan polis yang sudah ditandatangani tidak terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian. Jadi, tidak ada persoalan apa-apa. Akan tetapi, jika setelah terjadi asuransi belum sempat dibuatkan polisnya, atau walaupun sudah dibuatkan polisnya, tetapi belum diserahkan kepada tertanggung, kemudian terjadi evenemen yang menimbulkan kerugian bagi tertanggung. Dalam keadaan ini sulit membuktikan bahwa telah terjadi asuransi karena pembuktiannya harus secara tertulis berupa akta yang disebut polis.¹⁰

3. Pihak-pihak yang terlibat dalam asuransi

Adapun subjek asuransi adalah pihak-pihak dalam asuransi, yaitu penanggung dan tertanggung yang mengadakan perjanjian asuransi. Penanggung dan tertanggung adalah pendukung kewajiban dan hak. Penanggung wajib memikul risiko yang dialihkan kepadanya dan berhak memperoleh pembayaran premi, sedangkan tertanggung wajib membayar premi dan berhak memperoleh penggantian jika timbul kerugian atas harta miliknya yang diasuransikan.¹¹

D. Tinjauan Umum Tentang Sengketa Konsumen

1. Pengertian Sengketa

Sengketa adalah suatu fenomena yang universal dan dapat dijumpai pada setiap masyarakat. Bagaimana sengketa tersebut diselesaikan, tidak ada suatu bentuk yang seragam. Artinya, pihak yang bersengketa dapat melakukan

¹⁰ *Ibid*, hlm, 57.

¹¹ *Ibid*, hlm, 8.

berbagai pilihan tindakan dengan tujuan agar sengketa tersebut dapat diselesaikan. Istilah sengketa dan konflik acapkali digunakan secara bergantian, namun sejatinya dua terminologi ini memiliki karakteristik yang berbeda. Tidak setiap konflik menimbulkan sengketa, sebaliknya setiap sengketa adalah konflik.¹²

Laura Nader & Harry Tood membedakan pengertian *conflict* (perselisihan) dengan *dispute* (sengketa), bahkan *conflict* (perselisihan) sendiri dapat dibedakan antara *pra-conflict* (pra-perselisihan) dan *conflict* (perselisihan). Nader & Harry Todd memberikan pengertian konflik adalah perselisihan yang hanya melibatkan kedua pihak saja, sedangkan sengketa adalah perselisihan antara dua pihak atau lebih yang sudah bersifat terbuka dan penyelesaiannya melibatkan pihak ketiga.¹³

Konflik atau pertentangan berarti hal-hal yang terjadi antara dua orang atau lebih yang memperebutkan sesuatu. Orang-orang dalam konflik tersebut memiliki tujuan serta kepentingan yang sama. Karena suatu hal yang menjadi pemicu suatu permasalahan yang menimbulkan konflik diantara pelaku, perorangan, atau kelompok yang kemudian hal tersebut menimbulkan hukum antara keduanya.¹⁴ Sengketa dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

a. Sengketa Sosial.

Biasanya berhubungan dengan tradisi, etik, tata krama, dan susila yang hidup dan berkembang dalam ruang lingkup suatu masyarakat.

¹² Abu Rohmad, “*Paradigma Resolusi Konflik Agraria*”, Walisongo Press, Semarang, 2008, hlm, 9.

¹³ Laura Nader & Harry Todd dalam Ihromi, “*Beberapa Catatan Mengenai Metode Sengketa yang Digunakan Dalam Antropologi Hukum, dalam Antropologi Hukum*”; Sebuah Bunga Rampai, Yayasan Obor, Jakarta, 1993, hlm, 210-211.

¹⁴ Fitrotin Jamilah, “*Strategi Penyelesaian Sengketa Bisnis*”, Pustaka Yustisian, Yogyakarta, 2014, hlm.

b. Sengketa Hukum.

Adalah suatu sengketa yang menimbulkan akibat hukum dikarenakan adanya pelanggaran terhadap aturan-aturan hukum positif atau aturan-aturan hukum positif yang dilanggar karena dianggap bertentangan dengan hak dan kewajiban seseorang.

Christoper W. Moore, membedakan sengketa menjadi 2 (dua), yaitu sebagai berikut:¹⁵

- a. Sengketa atau konflik yang tidak realistik (*unrealistic conflict*), yaitu ketika para pihak bertindak seolah-olah mereka berkonflik, meskipun tidak ada kondisi objektif bagi kelanjutan konflik dan;
- b. Konflik yang realistik (*realistic conflict*) merupakan betul-betul berasal dari konflik-konflik *interest*.

2. Sengketa Konsumen

Pengertian lebih konkrit tentang sengketa konsumen dikemukakan oleh Shidarta, yaitu sengketa antara pelaku usaha dan konsumen atau sengketa yang berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen yang mencakup semua segi hukum, baik keperdataan, pidana maupun tata negara.¹⁶

Diberikannya ruang penyelesaian sengketa di bidang konsumen merupakan kebijakan yang baik dalam upaya memberdayakan (*empowerment system*) konsumen. Upaya pemberdayaan konsumen merupakan bentuk kesadaran mengenai karakteristik khusus dunia konsumen, yakni adanya

¹⁵ Cristopher W. Moore, *The Mediation Process: Pratical Strategies for Resolving Conflict* (Edisi Kedua) san Fracisco: Jossey-Bass Publishers, 1996, hlm, 162.

¹⁶ Shidarta, "*Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*" (Edisi Revisi 2006), PT.Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2006, hlm, 135.

perbedaan kepentingan yang tajam antara pihak yang berbeda posisi tawarnya (*bargaining position*).¹⁷

Sengketa konsumen menurut UUPK dimukai pada saat konsumen menggugat pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memenuhi ganti rugi sebagai dimaksud dalam Pasal 19 Ayat (1), Ayat (2), Ayat (3), Ayat (4), baik melalui BPSK atau badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.¹⁸

E. Tinjauan Umum Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ketentuan umum Pasal 1 Angka 11 dijelaskan bahwa pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah Badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah lembaga non struktural yang berkedudukan di Daerah Kabupaten/Kota yang mempunyai fungsi menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Keanggotaan BPSK terdiri dari unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha Pasal 1 Butir 1 UUPK memberikan pengertian bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK sebenarnya dibentuk untuk menyelesaikan sengketa konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana.¹⁹

¹⁷ Siahaan N.H.T., "*Hukum Konsumen (Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk)*", Panta Rei, Bogor, 2005, hlm, 202.

¹⁸ Susanti Adi Nugroho, "*Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*," Cet. 2, Edisi Pertama, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2011, hlm. 148.

¹⁹ Kurniawan, 2011, "*Hukum Perlindungan Konsumen (Problematika Kedudukan Dan Ketentuan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK))*", Cet. 1, Universitas Brawijaya Press, Malang, 2011, hlm, 128.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bersifat independen, bebas dari pengaruh kekuasaan Pemerintah dan tidak berada dibawah struktural dari suatu Departemen atau Lembaga Pemerintah, sehingga Majelis BPSK didalam menjalankan tugas dan wewenangnya, mempunyai kebebasan dan kemerdekaan penuh untuk mengambil suatu keputusan dalam menyelesaikan sengketa konsumen secara obyektif berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Peraturan Pelaksanaannya berikut Peraturan Perundang-undangan lainnya.²⁰

²⁰ Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen DKI Jakarta, 2015 hlm. 3

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian.

1. Jenis Penelitian.

Menurut jenis, sifat dan tujuannya penelitian hukum secara umum dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu penelitian hukum normatif dan penelitian hukum empiris. Namun demikian dalam prakteknya penelitian hukum di Indonesia dibagi menjadi 3 (tiga) jenis penelitian hukum yakni:

- a. Penelitian hukum normatif
- b. Penelitian hukum empiris dan
- c. Penelitian hukum normatif-empiris²¹

Jenis penelitian ini adalah penelitian normatif atau yang biasa disebut dengan penelitian doktrinal. Penelitian hukum normatif adalah penelitian hukum yang mengatakan bahwa hukum seringkali dikonsepsikan sebagai apa yang tertulis di dalam peraturan perundang-undangan (*law in books*) sehingga sumber datanya hanyalah data sekunder (bahan kepustakaan), yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder dan tersier.²²

2. Metode Penelitian.

Di dalam penelitian hukum terdapat beberapa pendekatan, dengan pendekatan tersebut penulis akan mendapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang sedang dicoba untuk dicari jawabannya. Dalam melakukan

²¹ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Cet. 1, Mataram University Press, Mataram, 2020 hlm. 25.

²² Amirudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Depok, 2019, hlm.118-119

suatu penelitian diperlukan pedoman untuk mempelajari, menganalisa dan memahami permasalahan yang terjadi guna mendapatkan hasil sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah;

a. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*).

Pendekatan perundang-undangan yaitu pendekatan yang dilakukan dengan melihat bentuk, isi dan juga bagaimana penerapan peraturan perundang-undangan dan regulasi yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, dalam hal ini adalah peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen terhadap sengketa perkara *aquo*.

b. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*).

Pendekatan konseptual yaitu pendekatan yang dilakukan dengan cara menelaah pandangan dan pendapat para sarjana, buku-buku karya ilmiah yang relevan dengan permasalahan yang diteliti digunakan untuk memahami konsep-konsep tentang perlindungan konsumen.

3. Jenis dan Sumber Bahan Hukum.

Jenis dan sumber bahan hukum yang digunakan guna menunjang penelitian ini adalah berasal dari penelitian keputusan yang diklarifikasikan ke dalam bahan hukum, antara lain:

a. Bahan Hukum Primer.

Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat yang merupakan peraturan perundang-undangan dan terdiri dari peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) antara lain:

1. Kitab Undang-Undang Dagang.
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
5. Undang-Undang tentang Perasuransian, UU Nomor 40 Tahun 2014
6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 06/M-DAG/PER/2/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
7. Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/12/2001.
8. Putusan Pengadilan Negeri Nomor: 04/BPSK/11/22.

b. Bahan Hukum Sekunder.

Bahan Hukum Sekunder, yaitu literatur berupa buku atau karya tulis ilmiah lainnya yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, antara lain:

1. Makalah/Bahan Penalaran maupun artikel-artikel yang berkaitan dengan materi penelitian.
2. Buku-buku Hasil Karya Para Sarjana

c. Bahan Hukum Tersier.

Bahan hukum tersier, yaitu kamus, ensiklopedia dan bahan-bahan lain yang memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, yang berkaitan dengan permasalahan yang dikaji.

4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum.

Teknik pengumpulan bahan hukum pada penelitian ini berupa studi literatur melalui perpustakaan nasional baik secara langsung maupun online, internet, e-journal dan perbandingan dengan tulisan-tulisan yang sudah pernah ada sebelumnya yang pernah tercatat di Fakultas Hukum Universitas Mataram.

5. Analisis Bahan Hukum

Analisis bahan hukum dalam penelitian ini dilakukan dengan metode Deskriptif Kualitatif. Deskriptif Kualitatif merupakan penelitian yang lebih menekankan pada pengamatan fenomena, dengan tujuan untuk memahami peristiwa atau studi kasus yang sedang diteliti.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Mekanisme Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui proses mediasi di BPSK Kota Mataram.

BPSK adalah pengadilan umum UUPK membuat terobosan dengan memfasilitasi para konsumen yang merasa dirugikan dengan mengajukan gugatan ke pelaku usaha di luar peradilan, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Mekanisme gugatan dilakukan secara sukarela dari kedua belah pihak yang bersengketa. Hal ini berlaku untuk gugatan secara perorangan, sedangkan gugatan secara kelompok (*class action*) dilakukan melalui peradilan umum.²³

Lembaga BPSK merupakan peradilan kecil (*small Claim Court*) yang melakukan persidangan dengan menghasilkan keputusan secara cepat, sederhana dan dengan biaya murah sesuai dengan asas peradilan. Disebut cepat karena harus memberikan keputusan dalam waktu maksimal 21 hari kerja (Pasal 55 UUPK) dan tanpa ada upaya hukum banding yang dapat memperlama proses pelaksanaan keputusan (Pasal 56 dan Pasal 58), sederhana karena proses penyelesaiannya dapat dilakukan sendiri oleh pihak yang bersengketa, dan murah karena biaya yang dikeluarkan untuk menjalani proses persidangan sangat ringan.²⁴

²³ Marianus Gaharpung, “Perlindungan Hukum bagi Konsumen Korban Atas Tindakan Pelaku Usaha”, Jurnal Yustika, Vol.3 No.1 Juli 2000, hlm 43.

²⁴ Maryanto, “Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK”, Cet 1, Unissula Press, 2019, Semarang, hlm 41.

Setiap konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengajukan pengaduan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK, baik secara lisan maupun secara tertulis melalui Sekretariat BPSK yang membidangi Penerimaan Pengaduan Konsumen. Pengaduan penyelesaian sengketa konsumen harus disertai dengan bukti-bukti yang benar dan lengkap, selanjutnya berkas pengaduan konsumen tersebut diserahkan oleh Kepala Sekretariat kepada Ketua BPSK, agar ditetapkan Majelis BPSK yang akan menyelesaikan pengaduan konsumen tersebut.²⁵

Pengaduan yang dilakukan para konsumen ke BPSK tidak selalu berujung pada putusan konsiliasi, putusan mediasi atau bahkan putusan arbitrase. Para anggota BPSK yang penuh dengan dedikasi tersebut juga mengakui tidak jarang masalah-masalah sengketa yang di alami para konsumen dapat terselesaikan. Jadi, BPSK sebenarnya berjasa dalam menghindarkan masuknya gugatan-gugatan para konsumen ke Pengadilan Negeri (PN), Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) dan Pengadilan Agama (PA), bahkan pada akhirnya menghindarkan penumpukan berkas perkara-perkara perlindungan konsumen di Mahkamah Agung (MA) RI sejak kelahiran sejumlah BPSK di seluruh Indonesia.²⁶

Dalam praktek, Majelis BPSK tersebut melakukan Pra-Sidang pada hari pertama meskipun hal ini sebenarnya tidak dikenal dalam Keputusan Menteri Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001, dalam Pra-Sidang tersebut Majelis

²⁵ Haerani & Hafizatul Ulum, *Op.cit.* hlm, 30

²⁶ Yusuf Shofie, “*Optimalisasi Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Konsumen Di Tengah Terjadinya Disharmonisasi Pengaturan*”, Fakultas Hukum Universitas YARSI, Jakarta, ADIL: Jurnal Hukum Vol. 4 No.1 hlm, 62

BPSK menjelaskan dan menawarkan kepada para pihak yang bersengketa untuk memilih salah satu dari 3 (tiga) cara penyelesaian sengketa konsumen yang ada di BPSK, yaitu: penyelesaian sengketa melalui cara mediasi, konsiliasi, maupun arbitrase, yang dilakukan atas pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan. Penyelesaian sengketa konsumen ini bukan merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang. Para pihak yang bersengketa, yaitu konsumen dan pelaku usaha harus sepakat untuk memilih salah satu dari tiga cara penyelesaian sengketa konsumen, baik secara konsiliasi, mediasi, atau arbitrase. Berikut ini diuraikan satu persatu cara Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK dengan Mediasi, Konsiliasi dan Arbitrase.²⁷

1. Konsiliasi

Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Proses persidangan secara konsiliasi dilakukan sendiri oleh majelis yang bertindak sebagai fasilitator pasif atau disebut konsiliator.

Penyelesaian dengan konsiliasi, seorang konsiliator akan mengklarifikasikan masalah-masalah yang terjadi dan bergabung di tengah-tengah para pihak, namun posisinya kurang aktif dibandingkan dengan seorang mediator dalam menawarkan pilihan-pilihan (*option*) penyelesaian suatu sengketa. Konsiliasi menyatakan secara tidak langsung suatu kebersamaan para pihak dimana pada akhirnya kepentingan-

²⁷ Kurniawan, " *Hukum Perlindungan Konsumen* ", Cet 1, Pustaka Bangsa.2016, Mataram, hlm 133.

kepentingan bergerak mendekat (*moving closer*) dan selanjutnya dicapai suatu penyelesaian yang memuaskan kedua belah pihak (*a measure of goodwill*)

Untuk menangani penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak, sedangkan majelis BPSK bersifat pasif. Majelis BPSK bertugas sebagai perantara antara pihak yang bersengketa. Pada persidangan dengan cara mediasi, maka yang berwenang untuk menetapkan siapa yang menjadi personilnya baik sebagai ketua majelis yang berasal dari unsur pemerintah maupun anggota majelis berasal dari unsur konsumen dan unsur pelaku usaha adalah ketua BPSK.

2. Mediasi

Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak dengan mengajak pihak yang bersengketa pada suatu penyelesaian sengketa yang disepakati. Pada dasarnya mediasi adalah suatu proses dimana pihak ketiga (pihak netral) sebagai mediator bertindak aktif dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa. Sesuai dengan batasan-batasan mediator berada di tengah dan tidak memihak pada salah satu pihak.

3. Arbitrase

Arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK.

Cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase berbeda dengan dua cara penyelesaian sengketa yang ada (mediasi dan konsiliasi). Majelis yang akan menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara arbitrase, ketua BPSK tidak berwenang untuk menentukan siapa yang akan menjadi ketua majelis dan anggota majelis. Adapun yang berwenang menentukan siapa yang duduk di majelis adalah para pihak yang bersengketa, para pihak dapat memilih arbiter yang mewakili kepentingannya. Konsumen berhak memilih dengan bebas salah satu dari anggota BPSK yang berasal dari unsur konsumen sebagai arbiter yang akan menjadi anggota majelis.

Demikian juga, pelaku usaha berhak memilih salah satu dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha sebagai arbiter, yang akan menjadi anggota majelis. Selanjutnya, arbiter hasil pilihan konsumen dan arbiter hasil pilihan pelaku usaha secara bersama-sama akan memilih arbiter ketiga yang berasal dari unsur pemerintah dari anggota BPSK yang akan mejadi ketua majelis.²⁸

Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi atau mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, yang kemudian dikuatkan oleh Majelis

²⁸ *Ibid.* hlm 133.

BPSK dengan dikeluarkannya Akta Perdamaian yang merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan oleh putusan BPSK yang ditandatangani oleh Ketua dan Anggota Majelis.

Sedangkan hasil penyelesaian konsumen dengan cara arbitrase dibuat dalam bentuk putusan Majelis ditandatangani oleh Ketua dan Anggota Majelis. Keputusan Majelis dalam penyelesaian sengketa dengan cara arbitrase ini dapat memuat sanksi administratif.

Putusan BPSK bersifat final dan mengikat. Sehingga tidak dimungkinkan lagi untuk mengajukan banding atau keberatan. Sebaliknya, dalam Pasal 56 ayat (2) UUPK, masih dibuka peluang untuk mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri, dalam tenggang waktu 14 hari setelah putusan BPSK diberitahukan. Sayangnya, permasalahan kerap timbul akibat BPSK tidak menegaskan adanya keberatan secara terbatas.²⁹

Pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK hanya diterapkan terhadap penyelesaian sengketa melalui cara arbitrase saja, dan harus memenuhi persyaratan pembatalan putusan arbitrase dalam Pasal 70 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Hal tersebut juga didukung dalam ketentuan Pasal 6 ayat (3) Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Sesuai ketentuan Pasal 52 huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 ditegaskan bahwa tugas dan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa

²⁹ Maryanto, *Op.Cit.*, hlm, 39

Konsumen melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase di atur dalam surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/12/2001 tentang Pelaksanaan tugas dan Wewenang BPSK. Menurut Pasal 4 ayat (1), penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui cara konsiliasi atau mediasi atau arbitrase dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan. Jadi, yang perlu persetujuan para pihak adalah apabila penyelesaian sengketa konsumen di BPSK dilakukan dengan cara mediasi, konsiliasi, arbitrase.³⁰

Berikut kami fokuskan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di BPSK secara mediasi. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi tidak jauh berbeda dengan cara konsiliasi di mana cara ini yang ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak. Pada dasarnya mediasi adalah suatu proses di mana pihak ketiga (pihak netral) mengajak pihak yang bersengketa pada suatu penyelesaian sengketa yang disepakati. Sesuai dengan batasan-batasan mediator berada di tengah dan tidak memihak pada salah satu pihak. Sesuai dengan sifatnya, mediasi tidak dapat diwajibkan (*compulsory*) tetapi hanya dapat terjadi jika kedua belah pihak secara sukarela berpartisipasi.

Peran utama mediator adalah memantapkan garis-garis komunikasi dan dialog (*lines of communication and dialogue*) diantara kedua belah pihak yang akan mengantarkan pemahaman kebersamaan yang lebih besar (*greater mutual understanding*). Pada akhirnya suatu kesepakatan akan tercipta cara

³⁰ *Ibid*, hlm 50

merugikan (*nonviolent means*), setidaknya suatu hubungan baik (*relationship*) tercipta tanpa konflik.³¹

Penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi oleh BPSK dilakukan oleh majelis yang dibentuk berdasarkan keputusan ketua BPSK dan dibantu oleh panitera. Majelis tersebut berjumlah ganjil dan paling sedikit terdiri dari 3 (tiga) anggota pelaku usaha. Sedangkan panitera ditunjuk dari anggota sekretariat BPSK. Putusan majelis bersifat final dan mengikat. Pada prinsipnya penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK, yang diutamakan dalam proses penyelesaian sengketa adalah musyawarah kekeluargaan.³²

Adapun mekanisme penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi adalah dengan cara konsumen yang bersengketa dengan pelaku usaha bisa langsung datang ke BPSK Provinsi dimana mereka berada dengan membawa permohonan penyelesaian sengketa, mengisi form pengaduan dan juga berkas-berkas atau dokumen yang mendukung pengaduannya. Pihak-pihak yang berpekara di BPSK tidak dikenai biaya perkara alias gratis. Sementara biaya operasional BPSK ditanggung APBD. Selain bebas biaya, prosedur pengaduan konsumen pun cukup mudah, yaitu hanya membawa barang bukti atau bukti pembelian atau pembayaran, dan kartu identitas (KTP). Formulir pengaduan disediakan di sekretariat BPSK. Pihak BPSK lalu akan melakukan pemanggilan pada pihak-pihak yang bersengketa guna dipertemukan dalam prasidang.³³

³¹ Kurniawan, *Op. Cit.*, hlm, 137.

³² Az. Nasution, '*Hukum Perlindungan Konsumen*', Diadit Media,2001, hlm. 190

³³ Haerani & Hafizatul Ulum, *Op. Cit.* hlm, 30.

Dari prasidang itu bisa ditentukan langkah selanjutnya yakni menetapkan penyelesaian sengketa dengan cara mediasi. Penyelesaian sengketa konsumen dilakukan dalam bentuk kesepakatan yang dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa, yang dikuatkan dalam bentuk keputusan BPSK (SK No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pasal (6)). Adapun bentuk putusan majelis BPSK berupa perdamaian, gugatan dikabulkan, serta gugatan ditolak.³⁴

Dikarenakan dalam penulisan karya ilmiah ini yang didasari oleh putusan BPSK Kota Mataram Nomor: 04/BPSK/11/2022 konsumen dalam hal ini memilih proses penyelesaian sengketa secara Mediasi. Oleh karena itu kita fokus melanjutkan tahapan penyelesaian perkara secara Mediasi.

Berikut akan dijelaskan secara terperinci mengenai mekanisme penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Secara teknis peradilan semu (*quasi rechtspraak*), permohonan penyelesaian sengketa konsumen (PSK) diatur dalam Pasal 15 sampai dengan Pasal 17 Surat Keputusan Menteri Perindustrian Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001. Bentuk permohonan penyelesaian sengketa (PSK) diajukan secara lisan maupun tertulis melalui sekretariat BPSK setempat oleh konsumen, dalam hal konsumen dirugikan oleh pelaku usaha. Isi permohonan penyelesaian sengketa konsumen, memuat secara benar dan lengkap tentang:

³⁴ Maryanto, *Op.cit*, hlm 39

1. Identitas konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri;
2. Nama dan alamat pelaku usaha;
3. Barang atau jasa yang diadukan;
4. Bukti perolehan, keterangan tempat, waktu dan tanggal perolehan barang atau jasa yang diadukan;
5. Saksi-saksi yang mengetahui perolehan barang dan atau jasa foto-foto barang atau kegiatan pelaksanaan jasa bila ada;³⁵

Setelah permohonan penyelesaian sengketa konsumen diajukan, maka sekretariat BPSK akan mencatat sesuai dengan format yang ada. Setelah itu permohonan akan dibubuhi tanda tangan dan nomor registrasi dan pemohon akan diberikan tanda terima permohonan penyelesaian sengketa konsumen. Permohonan penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK ditolak, apabila:

1. Tidak memuat persyaratan-persyaratan isi permohonan penyelesaian sengketa konsumen tersebut.
2. Permohonan gugatan bukan merupakan kewenangan dari BPSK.³⁶

Sebagai bagian dari penyelesaian sengketa alternatif (*alternative dispute resolution*), maka tata cara penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK sangat sederhana dan sejauh mungkin dihindari suasana formal. Berikut ini akan diuraikan prosedur atau praktek penyelesaian sengketa konsumen melalui 3 (tiga) tahapan yaitu;

1. Tahap Permohonan

a. Persyaratan Pengaduan

Setiap konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen melalui

³⁵ Kurniawan, "Hukum Perlindungan Konsumen Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)", Cet 1, UB Press. 2011, Malang, hlm 71.

³⁶ *Ibid*, hlm, 71.

BPSK terdekat. Permohonan tersebut dapat dilakukan oleh konsumen yang bersangkutan, ahli warisnya, atau kuasanya. Permohonan diajukan oleh warisnya atau kuasanya dilakukan bilamana;

1. Konsumen meninggal dunia;
2. Konsumen sakit atau berusia lanjut, sehingga tidak dapat mengajukan pengaduan;
3. Konsumen belum dewasa (Menurut KUHP Perdata);
4. Konsumen warga negara asing;³⁷

Permohonan diajukan melalui sekretariat BPSK secara tertulis maupun lisan. Apabila permohonan diajukan secara tertulis, maka sekretariat BPSK memberikan tanda terima kepala pemohon. Sedangkan apabila pemohon diajukan secara lisan, maka sekretariat BPSK akan mencatat dalam sebuah format yang disediakan khusus. Selanjutnya sekretariat BPSK akan mencatat permohonan tersebut dan dibubuhi tanda tanggal dan nomor registrasi.³⁸

Permohonan penyelesaian sengketa konsumen harus memuat secara benar dan lengkap sesuai dengan ketentuan Pasal 16 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001, yakni:

- a. Nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri;
- b. Nama dan alamat lengkap pelaku usaha;
- c. Barang atau jasa yang diadukan;
- d. Bukti perolehan (bon, faktur, kwitansi, dan dokumen bukti lain);
- e. Keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang atau jasa tersebut diperoleh barang atau jasa tersebut;

³⁷ *Ibid*, hlm, 72.

³⁸ *Ibid*, hlm, 72.

- f. Saksi yang mengetahui barang atau jasa tersebut diperoleh;
- g. Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa bila ada;³⁹

Sedangkan Pasal 16 ayat (2) mengatur secara formal dalam surat panggilan tersebut harus dicantumkan:

- a. Hari, tanggal, jam dan tempat persidangan;
- b. Kewajiban pelaku usaha untuk memberikan jawaban terhadap permohonan penyelesaian sengketa konsumen (PSK).⁴⁰

Apabila permohonan ternyata tidak lengkap (sesuai dengan ketentuan pasal 16 tersebut di atas) atau gugatan bukan merupakan kewenangan BPSK, maka ketua BPSK harus menolak permohonan tersebut. Jika permohonan diterima (memenuhi persyaratan), maka konsumen dan pelaku usaha akan di arahkan menyikapi cara penyelesaian melalui mediasi. Tidak semua pengaduan konsumen dapat diterima oleh BPSK. Ada beberapa bentuk pengaduan yang tidak dapat diterima oleh BPSK yaitu apabila sebagai berikut:

- a. Pengaduan tersebut tidak disertai dengan bukti-bukti yang benar;
- b. Tidak mengisi formulir pengaduan secara lengkap dan benar;
- c. Sengketa yang diadukan bukan merupakan kewenangan BPSK;
- d. Pengaduannya bukan konsumen akhir (*end users*);
- e. Pengaduan yang bersifat *class action*;
- f. Pengaduan yang bersifat *legal standing*;
- g. Pengaduan yang dilakukan oleh pelaku usaha.⁴¹

³⁹ *Ibid*, hlm, 73.

⁴⁰ *Ibid*, hlm, 73.

⁴¹ *Ibid*, hlm, 74.

Pasal 26 ayat (1) Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 menentukan bahwa pemanggilan pelaku usaha untuk hadir di persidangan BPSK, dilakukan secara tertulis disertai dengan copy permohonan penyelesaian sengketa konsumen (PSK) dalam waktu 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan PSK diterima secara lengkap dan benar telah memenuhi persyaratan Pasal 16 Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001.

2. Tahap Persidangan

Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK dilakukan oleh majelis yang dibentuk berdasarkan Keputusan ketua BPSK yang dibantu oleh panitera. Majelis tersebut harus berjumlah ganjil dan paling sedikit terdiri dari 3 (tiga) anggota BPSK yang mewakili unsur pemerintah (sebagai ketua) dan unsur konsumen dan pelaku usaha sebagai anggota. Sedangkan panitera ditunjuk dari anggota sekretariat BPSK. Jika permohonan diterima, maka ketua BPSK harus memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan salinan permohonan dari konsumen, selambat-lambatnya 3(tiga) hari kerja sejak permohonan penyelesaian sengketa konsumen diterima secara benar dan lengkap. Untuk keperluan pemanggilan pelaku usaha tersebut, dibuat surat panggilan yang memuat: hari, tanggal, jam dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan surat jawaban terhadap penyelesaian

sengketa konsumen dan disampaikan selambat-lambatnya pada hari ke-7 (ketujuh) terhitung sejak diterimanya permohonan oleh BPSK.⁴²

Pasal 52 ayat (4) UUPK jo. Pasal 26 sampai Pasal 36 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001, menjelaskan bahwa penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dilakukan dengan 3 (tiga) cara yaitu;

1. Persidangan dengan cara konsiliasi;
2. Persidangan dengan cara mediasi;
3. Persidangan dengan cara arbitrase;⁴³

3. Tahap Putusan.

Majelis wajib menyelesaikan sengketa konsumen selambat-lambatnya dalam waktu 21 hari kerja terhitung sejak gugatan diterima BPSK. Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha, selanjutnya dikuatkan dengan putusan Majelis yang ditandatangani oleh Ketua dan Anggota Majelis. Putusan Majelis dalam mediasi tidak memuat sanksi administratif.⁴⁴

Putusan Majelis sedapat mungkin didasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat, namun jika telah diusahakan sungguh-sungguh ternyata tidak menghasilkan kata mufakat, maka putusan diambil dengan suara terbanyak (*voting*) Putusan Majelis tersebut sebagai Putusan BPSK.⁴⁵

⁴² *Ibid*, hlm, 74.

⁴³ *Ibid*, hlm, 74.

⁴⁴ *Ibid*, hlm, 74.

⁴⁵ *Ibid*, hlm, 75.

Putusan BPSK dapat berupa perdamaian, gugatan ditolak, atau gugatan dikabulkan. Apabila gugatan dikabulkan, maka dalam amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha berupa pemenuhan ganti rugi (pengembalian uang, penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan Kesehatan atau pemberian santunan) dan atau sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.00 (dua ratus juta rupiah). Pada Pasal 54 ayat (3) UUPK mengemukakan bahwa putusan Majelis BPSK bersifat final dan mengikat. Pada penjelasan Pasal 54 ayat (3) dijelaskan yang dimaksud dengan putusan Majelis bersifat final adalah bahwa pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak ada upaya banding dan kasasi.

Apabila dicermati makna putusan final BPSK, maka terlihat bahwa prinsip yang dianut oleh Pasal 54 ayat (3) UUPK kaitannya dengan penyelesaian sengketa oleh BPSK adalah prinsip khusus yang berbeda dengan prinsip yang dianut dalam ketentuan Hukum Acara berdasarkan *Herzine Inlandsch Reglement* (HIR) dan *Rechtsreglement voor e Buitengewesten* (RBG). Perbedaan prinsip antara Hukum acara yang diterapkan BPSK adalah dikenalnya upaya hukum “keberatan” yang tidak dikenal dalam Hukum acara Menurut HIR/RGB.

Analisis terhadap penjelasan Pasal 54 ayat (3) UUPK di atas terlihat bahwa kekuatan putusan BPSK memang bersifat final, akan tetapi pengertian final disini adalah tidak ada upaya hukum pada lembaga peradilan diberikan upaya hukum berupa “keberatan” yang

dapat ke Pengadilan Negeri dan upaya hukum Kasasi ke Mahkamah Agung.

Dengan demikian hubungan antara hukum acara yang diterapkan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan HIR/RBG bukan merupakan *lex specialis* dengan *lex generalis* namun masing-masing adalah hukum acara berbeda dan terpisah dengan hukum substansi yang diatur berbeda. Sehingga ini berakibat pada pemeriksaan perkara sebagaimana umum terjadi pada acara perdata tidak dapat diterapkan secara *mutatis mutandis* terhadap hukum acara di BPSK.

Hambatan yang muncul dalam eksekusi putusan BPSK berdasarkan Pasal 54 Ayat (3) UUPK, putusan BPSK dari hasil mediasi bersifat final dan mengikat. Final berarti sesuatu yang harus dijalankan para pihak *prinsip res judicate pro vitatate habetur* adalah suatu putusan yang tidak mungkin lagi untuk dilakukan upaya hukum, dinyatakan sebagai putusan yang mempunyai kekuatan hukum pasti. Putusan BPSK mestinya harus dipandang sebagai putusan yang mempunyai kekuatan hukum yang tetap (*inkracht van gewijsde*). Pasal 56 Ayat (2) UUPK para pihak ternyata masih bisa mengajukan 'keberatan' ke Pengadilan Negeri paling lambat 14 hari setelah pemberitahuan BPSK. Hal ini berarti bertentangan dengan sifat putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat.⁴⁶

⁴⁶ Maryanto, *Op.Cit*, hlm, 54.

Mediasi merupakan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dapat digunakan oleh para pihak di luar pengadilan. Lembaga ini memberikan kesempatan kepada para pihak untuk berperan mengambil inisiatif, guna menyelesaikan sengketa mereka yang sama-sama menang (*win-win solution*), sehingga para pihak yang terlibat sengketa merasakan tidak adanya pihak menang dan pihak kalah. Mediasi bukan hanya mempercepat proses penyelesaian sengketa, tetapi juga menghilangkan dendam dan memperteguh hubungan silaturahmi.⁴⁷

Mediasi pada dasarnya adalah negosiasi yang melibatkan pihak ketiga yang memiliki keahlian mengenai prosedur mediasi yang efektif, dapat membantu dalam situasi konflik untuk mengkoordinasikan aktivitas mereka sehingga lebih efektif dalam proses tawar-menawar. Bila tidak ada negosiasi, tidak ada mediasi.⁴⁸

Mediasi telah terbukti mampu menyelesaikan sengketa secara cepat, tepat dan menghasilkan *agreement* yang memuaskan kedua belah pihak. Mediasi mampu memberikan jalan dan mendorong kesadaran para pihak agar bersedia duduk bersama memikirkan jalan terbaik agar sengketa keduanya dapat berakhir dengan cepat. Prinsip, pola dan strategi yang dimiliki mediasi, perlu dipahami secara mendalam oleh mediator atau para pihak yang bersengketa.⁴⁹

⁴⁷ Ahmad Zaini, “Mediasi Sebagai Salah Satu Bentuk Alternatif Penyelesaian Sengketa” (2018) Dari Jurnal: <http://jurnal.uinbanten.ac.id> Diakses Pada Februari 16, 2023. Pukul 15.01 WITA.

⁴⁸ Mahkamah Agung R.I., *Mediasi dan Perdamaian*, Jakarta, MA-RI,2004, hlm, 61.

⁴⁹ Ahmad Zaini, *Op.Cit*, hlm, 80.

Menurut Achmad Ali, terdapat beberapa keuntungan dalam menggunakan proses mediasi, antara lain:

1. Proses yang cepat. Pesengketaan yang paling banyak ditangani oleh pusat-pusat mediasi publik dapat dituntaskan dengan pemeriksaan yang hanya berlangsung dua hingga tiga minggu. Rata-rata waktu yang digunakan untuk setiap pemeriksaan adalah satu hingga satu setengah jam.
2. Bersifat rahasia. Segala sesuatu yang diucapkan selama pemeriksaan mediasi bersifat rahasia, dimana tidak dihadiri oleh publik dan juga tidak ada pers yang meliput.
3. Tidak mahal. Sebagian besar pusat-pusat mediasi publik menyediakan kualitas pelayanan secara gratis atau paling tidak dengan biaya yang sangat murah, para pengacara tidak dibutuhkan dalam suatu proses mediasi.
4. Adil. Solusi bagi suatu persengketaan dapat disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing pihak. Preseden-preseden hukum tidak akan diterapkan dalam kasus-kasus yang diperiksa oleh mediasi.
5. Berhasil baik. Pada empat dari lima kasus yang telah mencapai tahap mediasi, kedua belah pihak yang bersengketa mencapai suatu hasil yang diinginkan.⁵⁰

⁵⁰ Achmad Ali, *“Sosiologi Hukum : Kajian Empiris Terhadap Pengadilan”*, Jakarta, IBLAM, 2004, hlm, 24-25.

Proses persidangan secara mediasi dilakukan sendiri (dengan fasilitas BPSK) oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak aktif sebagai mediator. Adapun proses penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi dilakukan sebagai berikut:⁵¹

- a. Konsumen yang dirugikan atau ahli warisnya atau kuasanya atau walinya mengajukan pengaduan penyelesaian sengketa kepada BPSK dengan cara tertulis atau lisan melalui sekretariat BPSK yang kemudian memberi tanda terima atas pengaduan penyelesaian sengketa konsumen secara tertulis atau lisan tersebut dan mencatat pengaduan tersebut dengan membubuhi tanggal dan nomor register. Kemudian ketua BPSK memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai salinan pengaduan penyelesaian sengketa paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima dengan lengkap dan benar. Surat panggilan tersebut harus berisikan secara jelas tentang hari, tanggal, jam dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan surat jawaban sah disampaikan pada hari pertama persidangan.
- b. BPSK membentuk majelis yang berjumlah 3 (tiga) orang yang mewakili unsur pemerintah, pelaku usaha dan unsur konsumen yang dibantu oleh seorang panitera. Tugas Majelis hanya mendampingi secara aktif proses penyelesaian sengketa oleh para pihak yang bersengketa dan bertindak sebagai mediator. Majelis

⁵¹ Departemen Perindustrian dan Perdagangan RI, "*Pedoman Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan Cara Mediasi*", Direktorat Perlindungan Konsumen, Jakarta, 2002, hlm. 13-18.

hanya akan menjawab pertanyaan yang diajukan para pihak yang bersengketa tentang peraturan dan perundang-undangan bidang perlindungan konsumen. Sidang pertama dilaksanakan selambat-lambatnya pada hari ke-7 terhitung sejak diterimanya pengaduan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK secara lengkap dan benar.

- c. Alat bukti dalam persidangan sengketa konsumen berupa barang dan/atau jasa, keterangan para pihak yang bersengketa, keterangan saksi dan/atau saksi ahli jika diperlukan, surat dan atau dokumen serta bukti-bukti lain yang mendukung. Pembuktian dalam proses sengketa konsumen merupakan beban dan tanggungjawab dari pelaku usaha.
- d. Sidang pertama berlangsung dihadiri oleh para pihak yang bersengketa serta menghadirkan saksi-saksi ahli jika diperlukan. Pada sidang pertama dan sidang selanjutnya pihak Majelis menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan peraturan di bidang perlindungan konsumen baik yang diajukan oleh konsumen maupun pelaku usaha. Proses sidang ini, Majelis menyerahkan sepenuhnya kepada para pihak yang bersengketa baik dalam hal penentuan bentuk maupun jumlah ganti rugi dan menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha. Apabila tercapai kesepakatan, maka Majelis membuat keputusan selambat-lambatnya 21 (dua puluh satu) hari kerja sejak permohonan diterima oleh BPSK.

- e. Apabila tercapai kesepakatan maka dibuat perjanjian penyelesaian sengketa secara tertulis yang ditandatangani oleh kedua belah pihak serta kemudian dikuatkan dengan Keputusan Majelis yang ditandatangani seluruh anggota Majelis dan Ketua Majelis. Perjanjian kesepakatan tertulis merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan Majelis. Ketua BPSK menyampaikan keputusan BPSK kepada konsumen dan pelaku usaha selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja sejak putusan dibacakan. Selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja sejak diterima dan tidak ada keberatan, maka selambat-lambatnya 7(tujuh) hari kerja wajib dilaksanakan oleh pelaku usaha. Keputusan BPSK bersifat final dan mengikat serta pelaksanaan putusan dapat diminta penetapan eksekusi pada Pengadilan Negeri setempat. Apabila pelaku usaha dan konsumen tidak menjalankan kewajibannya yang tercantum dalam putusan tersebut ke penyidik Pegawai Negeri Sipil Perlindungan Konsumen (PPNS-PK) untuk melakukan penyidikan.

Secara singkat pada persidangan dengan cara mediasi, Majelis (mediator) mempunyai tugas:

1. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
2. Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan.
3. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.

4. Secara aktif memberikan saran dan anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.
5. Secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.⁵²

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram dinilai efektif untuk menyelesaikan perkara. Namun demikian, ada beberapa hal yang menjadi catatan dalam berhasil atau tidaknya mediasi, yaitu mengenai keterampilan dan teknik-teknik dari seorang mediator dalam melakukan mediasi baik melalui pendekatan psikologis, agama, dan sosial karena mediasi yang berhasil juga tidak lepas dari mediator yang pintar dalam menganalisis suatu sengketa dari para pihak yang bersengketa juga mengenai eksekusi akta perdamaian maupun iktikad baik dari para pihak untuk melaksanakan eksekusi tersebut. Karena pada dasarnya ada beberapa kemungkinan yang diperoleh dari hasil penyelesaian sengketa melalui mediasi di BPSK adalah.⁵³

1. Mediasi Berhasil

Dikatakan mediasi berhasil apabila dicapai kesepakatan antara kedua belah pihak baik itu kesepakatan terkait pemilihan cara penyelesaian sengketa maupun terkait dengan kesepakatan mengenai bentuk dan jumlah ganti kerugian. Kesepakatan perdamaian dituangkan dalam bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh kedua belah pihak, juga dikuatkan dengan adanya akta perdamaian yang merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan oleh putusan BPSK Kota Mataram dan

⁵² Kurniawan, *Op. Cit*, hlm, 139.

⁵³ Haerani & Hafizatul Ulum, *Op, Cit*, hlm, 34.

ditandatangani oleh Ketua dan anggota Majelis BPSK. Akta perdamaian ini adalah sebagai suatu bukti bahwa suatu sengketa perlindungan konsumen telah berhasil diselesaikan dengan mediasi, maka efektif tidaknya mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Mataram akan terlihat dari banyaknya akta perdamaian yang terbentuk yang dibandingkan dengan banyaknya perkara yg ditempuh melalui mediasi.

2. Mediasi Sepakat Untuk Tidak Sepakat

Dikatakan mediasi sepakat untuk tidak sepakat apabila tercapainya kesepakatan antara kedua belah pihak terkait dengan pemilihan cara penyelesaian sengketa, namun tidak tercapai kesepakatan terkait dengan bentuk dan jumlah ganti kerugian.

3. Mediasi gagal

Mediasi dikatakan gagal apabila tidak tercapai kesepakatan baik terkait pemilihan cara penyelesaian sengketa maupun terkait dengan jumlah ganti kerugian.

Hal ini membuktikan bahwa penyelesaian sengketa melalui mediasi di BPSK Kota Mataram efektif untuk menyelesaikan suatu perkara, diantaranya mengenai keterampilan, teknik mediator dalam mendamaikan dan menganalisa sengketa dari seorang mediator dalam melakukan mediasi, iktikad baik dari para pihak untuk melaksanakan eksekusi akta perdamaian, yang merupakan suatu bukti bahwa suatu sengketa perlindungan konsumen telah berhasil diselesaikan dengan mediasi.

B. Perlindungan Hukum terhadap pemegang Polis Asuransi dalam putusan BPSK Kota Mataram Nomor 04/BPSK/11/2022

Dalam posisi kasus Pengugat atau disebut terbanding dalam kasus ini yakni Devi Ivana Tandri yang bertempat tinggal di Dusun IV, RT 016, RW 008, Desa Weelonda, Kecamatan Kota Tambolaka, Kabupaten Sumba Barat Daya, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Pihak tergugat atau yang disebut pbanding dalam kasus ini yaitu PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk yang beralamat di Jl. Langko No.1 Gomong, Kecamatan Selaparang Kota Mataram.⁵⁴

Pada tanggal 7 Februari 2022 Konsumen yang bernama Devi Ivana Tandri mengajukan surat gugatan penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK Pemerintah Kota Mataram yang ditujukan kepada Pimpinan Cabang Pembantu PT. Bank Muamalat Indonesia kantor Cabang Pembantu Mataram, sebagaimana register No.04/BPSK/11/22.⁵⁵

Objek gugatan dalam kasus ini yaitu pengembalian sebuah Rumah di Perumahan Graha Raden Binsih Block G/1 Type 36, Desa Tanak Awu, Kecamatan Pujut, Kabupaten Lombok Tengah dengan luas tanah sekitar 140 m2 sebagaimana Sertifikat Hak Milik No. 996 atas Nama Prasityo Hadi (pemilik asal) tanggal terbit Sertifikat 15 Agustus 2012 dengan Surat Ukur No. 505/Tanak Awu/2012 tanggal 13 Agustus 2012.⁵⁶

Perkara ini terjadi karena konsumen yang bernama Gamaliel Mandala Christanta Suparpto Putra melakukan penandatanganan akad pembiayaan Al-

⁵⁴ Putusan BPSK Kota Mataram Nomor: 04/BPSK/II/2022.

⁵⁵ *Ibid.*

⁵⁶ *Ibid.*

Murabahah sebesar Rp. 229.000.000 (dua ratus dua puluh sembilan juta rupiah) dengan pelaku usaha dengan jangka waktu 180 bulan (15 tahun) dengan angsuran setiap bulannya sebesar Rp. 3.694.570 (tiga juta enam ratus sembilan puluh empat lima ratus tujuh puluh sen rupiah) dengan jaminan Sertifikat Hak Milik Tanah dan bangunan No 996 tertanggal 13 Agustus 2012 atas nama Prasityo Hadi (pemilik asal), jaminan telah ditutup dengan asuransi *Banker's Clause* BMI selama masa pembiayaan dan pemohon telah ditutup dengan asuransi jiwa dengan *Banker's Clause* BMI selama pembiayaan usaha dan telah sama-sama disetujui dan ditandatangani oleh Pejabat Kepala Cabang Pembantu Pelaku Usaha bernama E.P. Budi Nugroho dan Pejabat Asisten Accounting Officer bernama Lalu Buddy Cahyadi.⁵⁷

Setelah dilakukannya penyelesaian administrasi dan dilakukannya pembayaran oleh Gamaliel Mandala Christanta Suparpto Putra selaku konsumen, kemudian pada sekitar tanggal 31 Oktober 2021 Gamaliel Mandala Christanta Suparpto Putra meninggal dunia. Namun pada saat ahli waris Gamaliel Mandala Christanta Suparpto Putra yakni Devi Ivana Tandri tidak melanjutkan cicilan kredit, tiba-tiba dana asuransi hanya Rp. 7.203.000 sudah ditransfer ke rekening Alm. Gamaliel Mandala Christanta Suparpto Putra dan diberikan dokumen-dokumen polis tanpa ada tanda tangan pemegang hak waris, hal tersebut dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum. Perbuatan melawan hukum terjadi karena antara pihak satu dengan yang lain tidak memiliki hubungan kontraktual. Hal tersebut tentu mendatangkan

⁵⁷ *Ibid.*

kerugian materil dan immateril bagi penggugat sebagai ahli waris yang sah menurut hukum.⁵⁸

Dilihat dalam jenis klausula asuransi, dalam perjanjian asuransi sering dimuat janji-janji khusus yang dirumuskan secara tegas dalam polis, yang lazim disebut klausula asuransi yang maksudnya untuk mengetahui batas tanggung jawab penanggung dalam pembayaran ganti kerugian apabila terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian. Jenis-jenis asuransi tersebut ditentukan oleh sifat objek asuransi itu, bahaya yang mengancam dalam setiap asuransi.⁵⁹

Menurut ketentuan Pasal 225 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) perjanjian asuransi harus dibuat secara tertulis dalam bentuk akta yang disebut “polis” yang memuat kesepakatan, syarat-syarat khusus dan janji-janji khusus yang menjadi dasar pemenuhan hak dan kewajiban para pihak (penanggung dan tertanggung) dalam mencapai tujuan asuransi. Dengan demikian, polis merupakan alat bukti tertulis tentang telah terjadinya perjanjian asuransi antara tertanggung dan penanggung.⁶⁰

Surat dari Pelaku Usaha Nomor: 445/IND/BMI/MTR/XII/2011 tertanggal 22 Desember 2011 perihal persetujuan fasilitas pembiayaan *Al-Murabahah* KPR Muamalat iB yang ditujukan kepada Gamaliel Mandala Christanta Suparpto Putra sudah disepakati dan ditandatangani secara bersama-sama antara pelaku usaha dengan konsumen dan konsumen yang tercantum pada point III lain-lain pada angka 6, menyatakan bahwa Jaminan

⁵⁸ *Ibid.*

⁵⁹ Deny Guntara, “Asuransi dan Ketentuan-ketentuan hukum yang mengaturnya”, (2016), Dari Artikel; <https://www.researchgate.net>. Diakses pada Desember 24, 2022. Pukul 21.00 WITA.

⁶⁰ *Ibid.*, hlm 35.

telah dicover asuransi jiwa dengan *Banker's Clause* BMI selama masa pembiayaan dengan nomor sertifikat 147.721.0.00.1211.0.001263 dan tercantum nama peserta adalah Gamaliel Mandala Suparpto Putra.

Dasar gugatan dari penggugat yaitu perbuatan melawan hukum, merujuk pada sertifikat peserta dengan Nomor Sertifikat: 147.721.0.00.1211.0.001263 dengan jelas dan nyata menyebutkan bahwa fasilitas pembiayaan (*Al-Murabahah* KPR Muamalat iB) telah tercover oleh Asuransi jiwa pada konsorsium asuransi jiwa BMI di gedung Arthaloka lantai 3, ruang 305 Jalan. Jendral Sudirman kav.2 Jakarta 10220. Telepon, 021-2512323, fax: 021-2512322 dengan jangka waktu perlindungan asuransi jiwa tersebut adalah sampai dengan tanggal 28 Desember 2021 dan dengan nilai pertanggungan awal sebesar Rp.229.000.000.⁶¹

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pemerintah Kota Mataram dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen jo Pasal 2 dan 3 Surat Keputusan Menperindag Nomor: 350/MPR/Kep/12/2001 tanggal 10 Desember 2001 tentang Pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK, mengeluarkan berita acara dalam gugatan yang diajukan Devi Ivana Tandri. Di mana terhadap Berita Acara BPSK Kota Mataram Nomor Perkara: 04/BPSK/11/2022 adalah sebagai berikut.⁶²

⁶¹ Putusan BPSK Nomor: 04/BPSK/II/2022, *Op.Cit.*

⁶² *Ibid.*

- 1) Para pihak datang memenuhi panggilan BPSK Kota Mataram dan sepakat menyelesaikan sengketa konsumennya dengan cara mediasi.
- 2) Bahwa Pihak Pertama adalah istri sah dan merupakan ahli waris dari Almarhum Gamaliel Mandala Christanta Suparpto Putra.
- 3) Pihak Pertama ingin diberikan penjelasan terkait dengan apa yang menjadi hak dan kewajiban ahli waris sepeninggalan suaminya (Almarhum Gamaliel Mandala Suparpto Putra).
- 4) Pihak Kedua menerangkan bahwa ada 2 Fasilitas yang diberikan Pihak Kedua kepada Pihak Pertama yaitu:
 - a. Pembelian rumah tinggal yang lokasinya berada di Lombok Tengah dengan nilai sebesar Rp. 229.000.000,- (dua ratus dua puluh sembilan juta rupiah).
 - b. Renovasi rumah dengan nilai sebesar Rp. 32.000.000,- (tiga puluh dua juta rupiah), dengan tenor 5 tahun.
- 5) Bahwa fasilitas asuransi yang diperoleh oleh ahli waris sebesar Rp. 7.203.000,-(tujuh juta dua ratus tiga ribu rupiah), sesuai dengan sisa hutang pada saat Almarhum meninggal dunia dan tidak bisa mengcover sisa kewajiban almarhum dikarenakan Pihak Pertama tidak melakukan pembayaran sejak Oktober 2013.
- 6) Bahwa sisa pokok kewajiban almarhum yaitu:

- a. Fasilitas Pertama sebesar Rp. 265.762.457,- (tiga ratus enam puluh lima juta tujuh ratus enam puluh dua ribu empat ratus lima puluh tujuh rupiah).
 - b. Fasilitas Kedua sebesar Rp. 28.990.553,- (dua puluh delapan juta sembilan ratus sembilan puluh ribu lima ratus lima puluh tiga rupiah).
- 7) Pihak Pertama akan mengajukan permohonan untuk:
- a. Penghapusan margin terhadap kedua fasilitas tersebut.
 - b. Membayar pokok hutangnya saja.
 - c. Hutang pokok akan dibayarkan setelah rumah terjual oleh Pihak Pertama maupun Pihak Kedua.
- 8) Bahwa Pihak Kedua memberikan opsi kebijakan berupa:
- a. Penjualan asset diambil alih oleh bank, dan apabila terhadap hasil penjualan asset melebihi sisa kewajiban almarhum. Maka, sisa uangnya akan dikembalikan kepada Pihak Pertama.
- 9) Pihak Pertama akan mengkomunikasikan dengan keluarga terlebih dahulu.
- 10) Proses sidang selanjutnya akan ditentukan kemudian.

BPSK Kota Mataram dalam memutus perkara memberikan pertimbangan di antaranya bahwa konsumen telah mengadukan permasalahannya dengan benar berdasarkan Pasal 45 ayat (1), Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan

bahwa “setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”.⁶³

Konsumen dengan pelaku usaha telah saling sepakat untuk mengikatkan diri, masing-masing pihak juga cakap untuk melakukan perbuatan hukum, tentang hal tertentu yaitu bahwa perjanjian antara pihak tersebut adalah mengenai akad pembiayaan *hawalah wal murabahah* dan surat persetujuan pembiayaan No. 011/OL/IND/BMI/MTR/III/2013 tanggal 13 Maret 2013 merupakan kesatuan yang tidak terpisahkan dari akad tersebut yang telah ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha, sehingga persyaratan yang di atur dalam Pasal 1320 KUHPerduta telah terpenuhi dalam perjanjian tersebut.

Secara yuridis, kesepakatan yang diberikan oleh Pelaku Usaha dengan konsumen merupakan suatu janji yang tunduk pada *asas pacta sun servanda* yang berlaku sebagai suatu undang-undang bagi para pihak yang membuatnya. Persetujuan-persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUHPerduta.⁶⁴

Berdasarkan ketentuan tersebut, Majelis BPSK Pemerintah Kota Mataram berpendapat bahwa dalam pasal tersebut terkandung makna alternatif

⁶³ Kurniawati, Sientje. “Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Al-Murabahah pada PT. Bank Syariah Mandiri (Analisis Putusan BPSK Tebing Tinggi Nomor: 025/BPSK-TT/KEP.IX/2013)”, (2017, Agustus), Dari Jurnal : <http://www.ejournal-academia.org> Diakses Pada Januari 20, 2022. Pukul 21.30 WITA.

⁶⁴ Kurniawati, Sientje, *Op.Cit.*

yaitu konsumen bisa memilih untuk menyelesaikan permasalahan, baik melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau peradilan umum sesuai dengan amanat Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dibentuk pemerintah bertugas untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, sehingga Majelis berpendapat bahwa secara formal, berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen BPSK Pemerintah Kota Mataram berwenang menyelesaikan pengaduan konsumen.⁶⁵

Isi perjanjian yang tidak dipenuhi oleh pelaku usaha dalam perjanjian yang telah disepakati yaitu surat pemberitahuan persetujuan pembiayaan Nomor: 011/OL/IND/BMI/MTR/III/2013 tertanggal 13 Maret 2013 yang tercantum pada point III lain-lain pada angka 6 menyatakan bahwa “Nasabah wajib dicover asuransi jiwa dengan *banker's clause* BMI”, serta konsumen sudah melaksanakan kewajibannya dengan membayar biaya administrasi, termasuk premi asuransi kebakaran dan asuransi jiwa serta sudah beberapa kali melakukan pembayaran cicilan atau angsuran, sedangkan pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya, maka pelaku usaha telah melakukan wanprestasi (ingkar janji) dan gugatan konsumen patut untuk dikabulkan.⁶⁶

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk dalam hal ini yang menjadi tergugat dalam kasus ini juga tidak lepas untuk meminta pihak pertama menjelaskan terkait dengan apa yang menjadi hak dan kewajiban ahli waris dari Almarhum Gamaliel Mandala Christanta Supranto Putra, dikarenakan

⁶⁵ Haerani & Hafizatul Ulum, *Op.Cit.* hlm, 40.

⁶⁶ Putusan BPSK Kota Mataram Nomor: 04/BPSK/II/2022.

pihak tergugat juga sudah melakukan prosedur dan langkah yang tepat dalam menjalankan kewajiban sebagai lembaga pembiayaan.

Pihak tergugat juga dalam hal ini PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk memfasilitasi asuransi yang diperoleh oleh ahli waris sebesar Rp.7.203.000 (tujuh juta dua ratus tiga ribu rupiah), sesuai dengan sisa hutang pada saat Almarhum meninggal dunia, dan menurut pihak tergugat itu tidak bisa mengcover sisa kewajiban almarhum dikarenakan pihak penggugat tidak melanjutkan cicilan pembayaran sejak bulan Oktober 2013.⁶⁷

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen khususnya Pasal 52 huruf (i) dinyatakan bahwa *“BPSK dapat meminta bantuan Penyidik untuk menghadirkan Pelaku Usaha, Saksi, Saksi Ahli atau setiap orang yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK”*.⁶⁸

Sebagai lembaga Mediasi BPSK pada dasarnya putusan yang dikeluarkan oleh BPSK sepatutnya terbatas pada pemberian putusan yang sifatnya administrasi maupun keperdataan. Hal ini karena batas kewenangan dari lembaga BPSK itu sendiri yang tidak dapat mengadili lebih dari apa yang diadakan oleh konsumen.

Putusan BPSK Pemerintah Kota Mataram terhadap gugatan Devi Ivana Tandri menurut Majelis Hakim BPSK telah memenuhi tujuan hukum yaitu keadilan, sehingga diharapkan pelaku usaha akan bertindak jujur dan tidak

⁶⁷ *Ibid.*

⁶⁸ Kurniawan, *Op.Cit.* hlm, 134.

berbuat curang terhadap konsumen. Dasar pertimbangan Majelis Hakim putusan yang diputuskan majelis sifatnya *Obscuur libel* artinya eksepsi gugatan yang diajukan tidak jelas permasalahannya (kabur).⁶⁹

Dalam 125 ayat 1 HIR dan Pasal 149 ayat 1 RBg dikemukakan bahwa gugatan yang kabur adalah gugatan yang melawan hak dan tidak beralasan;⁷⁰

- a. Dasar hukum gugatan tidak jelas;
- b. Dasar peristiwa atau fakta gugatan tidak jelas;
- c. Objek sengketa tidak jelas;
- d. Kerugian tidak dirinci;
- e. Petitum gugatan tidak jelas;
- f. Posita dan petitum saling bertentangan.

Dalam Berita Acara Putusan dengan Nomor Perkara: 04/BPSK/II/2022 yang dalam poin angka 1 Menurut peneliti disini sudah sejatinya bagi para pihak bersepakat untuk menempuh cara penyelesaiannya masing-masing di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen baik itu secara Konsiliasi, Mediasi, dan Arbitrase, dan untuk penyelesaian sengketa dalam nomor perkara 04/BPSK/11/2022 ini memilih jalur Mediasi.

Dalam Berita Acara Putusan dengan Nomor Perkara : 04/BPSK/II/2022 yang dalam poin angka 2 Peneliti berpendapat bahwa sudah dapat dipastikan secara hukum bahwa pihak pertama merupakan ahli waris dan berhak menerima harta warisan. Di dalam Pasal 834 KUHPerdara juga sudah diatur Hak-hak pewaris, yang dalam hal ini berkaitan dengan hak yaitu *hereditatis petitio* dimana setiap ahli waris berhak untuk mengajukan gugatan guna memperjuangkan hak warisnya, terhadap segala mereka, yang baik atas

⁶⁹ Kurniawati, Sientje, *Op.Cit.*

⁷⁰ Pengadilan Agama Pekanbaru “*Eksepsi dan Tujuannya Dalam Hukum Perdata*” (2013, April) Dari Artikel <http://www.pa-pekanbaru.go.id> Diakses pada Januari 24, 2022. Pukul 20.00 WITA.

dasar hak yang sama, baik tanpa dasar sesuatu hak pun menguasai seluruh atau sebagian harta peninggalan, seperti terhadap mereka yang secara licik telah menghentikan penguasaannya.

Kemudian dalam Berita Acara dengan Nomor Perkara: 04/BPSK/II/2022 poin angka 3 Peneliti berpendapat bahwa dikarenakan Istri dari Almarhum Gamaliel Mandala Christanta Suparpto Putra masih kebingungan dengan dokumen polis yang diberikan oleh pihak Bank Muamalat kepada dirinya. Oleh karena itu sudah sewajarnya pihak konsumen mendapatkan penjelasan yang cukup dari pihak pelaku usaha untuk mengetahui apa yang menjadi pokok perkara dan isi dalam perjanjian yang dilakukan oleh Almarhum suaminya tersebut

Kemudian dalam Berita Acara dengan Nomor Perkara: 04/BPSK/II/2022 poin angka 4 menurut peneliti disini bahwa terdapat kesalahpahaman atas apa yang menjadi pokok perkara di dalam putusan ini, diketahui ternyata Almarhum Gamaliel Mandala Christanta Suparpto Putra melakukan 2 perjanjian yaitu *Al- Murabahah* dan perjanjian *Al Musyarakah Mutanaqisah* dimana masing-masing perjanjian memiliki fasilitas pembiayaan yang berbeda. Dan yang menjadi pokok perkara disini ialah dalam perjanjian *Al Murabahah* dimana fasilitas pembiayaan nya terdapat kesalahan tenor dan berdasarkan *Offering Letter* , tenor pembiayaan fasilitas pertama selama 120 bulan yang realisasinya pada tahun 2011.

Berikutnya dalam Berita Acara dengan Nomor Perkara: 04/BPSK/II/2022 dalam poin angka 5 menurut peneliti, bahwa Pihak Kedua

harus menerangkan kepada Pihak Pertama apa yang menjadi pokok perkara dan isi dalam perjanjian mengenai keterangan fasilitas pembiayaan yang didapatkan, dikarenakan dalam fasilitas pembiayaan asuransi Almarhum Gamaliel Mandala Christanta Suparpto Putra dapat dicover apabila kewajiban nasabah pada bulan saat nasabah meninggal dunia dan dengan angsurannya tetap berjalan seperti normal.

Selanjutnya dalam Berita Acara dengan Nomor Perkara: 04/BPSK/II/2022 dalam poin angka 6 menurut peneliti bahwa Pihak kedua harus memberikan keterangan terkait sisa pokok kewajiban pembiayaan kepada Pihak pertama yakni ahli waris Almarhum Gamaliel Mandala Christanta Suparpto Putra dimana sisa pokok kewajiban sebesar Rp. 238.149.827,- dikurangi dengan klaim asuransi sebesar Rp. 7.203.000,- menjadikan total kewajiban Pihak Pertama sebesar Rp. 230.946.8

Selanjutnya dalam Berita Acara dengan Nomor Perkara: 04/BPSK/2022 poin angka menurut peneliti, bahwa apa yang menjadi permohonan dari pihak konsumen ini sudah semestinya dikarenakan Almarhum Gamaliel Mandala Christanta Suparpto Putra sudah memenuhi kewajibannya yaitu membayar semua biaya administrasi termasuk premi asuransi kebakaran dan asuransi jiwa serta sudah beberapa kali melakukan pembayaran cicilan atau angsuran.

Berikutnya dalam Berita Acara dengan Nomor Perkara: 04/BPSK/II/2022 dalam poin angka 8 menurut peneliti, bahwa jaminan dalam perjanjian ini harus di dilakukan penjualan dengan bersama-sama, disebabkan

karena pihak konsumen masih memiliki hak untuk ikut serta dalam penjualan asset tersebut.

Dasar Pertimbangan Putusan Majelis BPSK Kota Mataram Pada hari ini, Kamis tanggal dua puluh empat bulan Februari tahun dua ribu dua puluh dua (24-02-2022) dalam persidangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Mataram yang menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, telah menghadap:

Nama : Devi Ivana Tandri (Istri sah dari Almarhum Gamaliel Mandala Christanta Suparpto Putra)

Umur : 32 Tahun

Alamat tempat tinggal : Jl. Rumah Budaya No. 88 Sumba Barat Daya
Selaku konsumen, selanjutnya disebut sebagai
Pemohon (**Pihak Pertama**)

Nama Perusahaan : Bank Muamalat

Pimpinan Perusahaan : Nasrulloh

Alamat Kantor : Jl. Langko No. 1 Gomong, Selaparang,
Mataram

Selaku Pelaku Usaha, selanjtnya disebut sebagai Termohon (**Pihak Kedua**)

Menerangkan, para pihak bersedia untuk mengakhiri sengketa konsumen diantara mereka, seperti yang termuat dalam Surat Perjanjian

Perdamaian Nomor: 04/BPSK/II2022 tanggal 24 Februari 2022 yang telah dibuat dan ditandatangani, dengan hasil persetujuan sebagai berikut:⁷¹

Pasal 1

Kedua belah pihak sepakat untuk menyelesaikan sengketa konsumen di BPSK Kota Mataram dengan cara Mediasi.

Pasal 2

Pihak Kedua menyampaikan bahwa Pihak Kedua memberikan kebijakan berupa penjualan aset baik dilakukan secara sukarela oleh Pihak Pertama, diambil alih oleh bank melalui sistem AIDA maupun dengan mekanisme Lelang, dengan ketentuan harus ada pemberitahuan kepada Devi Ivana Tandri selaku Istri sah dari Almarhum Gamaliel Mandala Christanta Suparapto Putra.

Pasal 3

Pihak Kedua menyampaikan bahwa terdapat kesalahan terkait dengan tenor terhadap fasilitas Pertama berupa pembelian rumah tinggal dengan nilai sebesar Rp. 229.000.000,- (dua ratus dua puluh sembilan juta rupiah). Dimana berdasarkan Pffering Letter fasilitas pertama, tenor pembiayaan fasilitas pertama selama 120 bulan yang realiasinya pada tahun 2011.

Pasal 4

Pihak Kedua menyampaikan bahwa fasilitas asuransi yang diberikan oleh almarhum Gamaliel Mandala Christanta Suparapto Putra adalah apabila terjadi resiko kepada Nasabah selma masa pembiayaan, maka asuransi akan

⁷¹ *Ibid.*

mengcover sisa pokok kewajiban nasabah pada bulan saat nasabah meninggal dunia dengan ketentuan angsurannya dalam keadaan normal.

Pasal 5

Bahwa kedua belah pihak sepakat total kewajiban Pihak Pertama sebesar Rp. 230.964.827,- (dua ratus tiga puluh juta sembilan ratus empat puluh enam ribu delapan ratus dua puluh tujuh rupiah), dengan rincian:

- | | |
|--------------------------|------------------------|
| a. Sisa pokok kewajiban | Rp. 238.149.827,- |
| b. <u>Klaim asuransi</u> | <u>Rp. 7.203.000,-</u> |
| Total kewajiban | Rp. 230.946.827,- |

Pasal 6

Bahwa para pihak sepakat untuk sama-sama melakukan penjualan asset. Apabila terdapat sisa hasil penjualan oleh Pihak Kedua setelah pelunasan kewajiban Pihak Pertama, maka akan diberikan kepada Pihak Pertama.

Pasal 7

Pihak Pertama dan Pihak Kedua dengan ini secara tegas menyatakan akan tetap tunduk dan taat pada isi perjanjian perdamaian ii.

KEPUTUSAN

BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

Nomor Perkara : 04/BPSK/II/2022

Tanggal Sidang : 24 Februari 2022

Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, telah membaca Surat Perjanjian Perdamaian para pihak Nomor 04/BPSK/II/2022 tanggal 24 Februari 2022, dan para pihak yang bersengketa telah mendengar, mengingat dan memperhatikan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.⁷²

MEMUTUSKAN

1. Mewajibkan kedua belah pihak yang bersengketa untuk mentaati dan melaksanakan isi Surat Perjanjian Perdamaian yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak.
2. Biaya perkara nihil.
3. Sidang perselisihan antara Pemohon dan Termohon tersebut di atas dinyatakan telah selesai.

Demikianlah diputuskan pada hari ini, Kamis tanggal dua puluh empat bulan Februari tahun dua ribu dua puluh dua (24-02-2022), **oleh majelis** Ir. Haryono, sebagai **Ketua Majelis**, Haerani, SH, MH dan Drs. H. Sahmat sebagai **Anggota Majelis**, serta Intan Syuhadaa Zain, SH, MKn, sebagai **Panitera**.

⁷² *Ibid.*

Putusan mana pada hari ini juga dibacakan dalam sidang tertutup untuk umum dan dihadiri oleh kedua belah pihak yang bersengketa.⁷³

Adapun bentuk daripada upaya perlindungan hukum terhadap pemegang polis asuransi dalam putusan BPSK Kota Mataram Nomor: 04/BPSK/11/2022 didasari dari isi perjanjian bahwa pihak konsumen mendapatkan hak-hak nya kembali seperti keikutsertaan konsumen dalam penjualan asset yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha secara sukarela dengan mekanisme lelang dimana dengan ketentuan harus ada pemberitahuan kepada pihak konsumen dalam hal ini ahli waris saudari Devi Ivana Tandri selaku Istri sah dari Almarhum Gamaliel Mandala Christanta Suparpto Putra. Dan perlindungan hukum lainnya yang di dapatkan oleh pihak konsumen meliputi daripada penjelasan-penjelasan yang didapatkan oleh pihak konsumen dari pihak pertama atau pelaku usaha terkait kebingungan dokumen-dokumen polis yang diterima.

⁷³ *Ibid.*

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.

1. Mekanisme proses penyelesaian sengketa secara mediasi yang ada dalam Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Mataram pada prinsipnya telah mampu menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha, dimana tahapan dalam mekanisme proses penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi sudah memenuhi unsur daripada Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/KEP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui pendekatan mediator sebagai pihak netral kepada para pihak yakni konsumen dan pelaku usaha memberikan langsung nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa sesuai batasan batasan sebagai yang dimiliki oleh mediator.
2. Upaya perlindungan hukum terhadap pemegang polis asuransi dalam putusan BPSK Kota Mataram Nomor: 04/BPSK/11/2022 didasari dari isi perjanjian bahwa pihak konsumen mendapatkan hak-hak nya kembali seperti keikutsertaan konsumen dalam penjualan asset yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha secara sukarela dengan mekanisme lelang dimana dengan ketentuan harus ada pemberitahuan kepada pihak konsumen dalam hal ini ahli waris saudari Devi Ivana Tandri selaku Istri sah dari Almarhum Gamaliel Mandala Christanta Suparpto Putra. Dan perlindungan hukum lainnya yang di dapatkan oleh pihak konsumen meliputi daripada penjelasan-penjelasan yang didapatkan oleh pihak

konsumen dari pihak pertama atau pelaku usaha terkait kebingungan dokumen-dokumen polis yang diterima.

B. Saran

1. Terhadap Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, seharusnya Pasal 55 UUPK harus direvisi kembali karena kita bisa ketahui bersama lembaga BPSK merupakan peradilan kecil yang melakukan persidangan dengan menghasilkan keputusan secara cepat, sederhana dan dengan biaya yang murah. Sudah semestinya BPSK lebih cepat untuk memberikan keputusan terhadap pihak konsumen yang dirugikan tanpa ada jeda waktu sampai 21 hari kerja yang sesuai dengan Pasal 55 UUPK.
2. Terhadap perlindungan hukum kepada konsumen, seharusnya pelaku usaha memberikan kemudahan dan penjelasan yang rinci kepada pihak konsumen yang belum paham terkait isi dari perjanjian *Al-Murabahah* yang dilakukan oleh Almarhum suami dari pihak konsumen. Penjelasan terkait hak yang harus diperoleh di dalam perjanjian tersebut seharusnya dapat diketahui oleh pihak konsumen dan juga sekaligus menjadi ahli waris dari pihak debitur.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Acmad Ali, 2004, *Sosiologi Hukum : Kajian Empiris Terhadap Pengadilan*, Jakarta, IBLAM, Jakarta.
- Ahmad Zuhairi, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Problematikanya*, GH publishing, Jakarta Timur.
- Abdulkadir Muhammad, 2015, *Hukum Asuransi Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Abu Rohmad, 2008, *Paradigma Resolusi Konflik Agraria*, Walisongo Press, Semarang.
- Amirudin dan Zainal Asikin, 2019, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Depok.
- Az. Nasution, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Diadit Media, Jakarta.
- Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi DKI Jakarta, 2015, *Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Jakarta.
- Cristopher W. Moore, 1996, *The Mediation Process: Pratical Strategies for Resolving Conflict* (Edisi Kedua), Jossey-Bass Publishers, san Fracisco.
- Departemen Perindustrian dan Perdagangan RI, 2002, *Pedoman Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan Cara Mediasi*, Direktorat Perlindungan Konsumen, Jakarta.
- Fitrofin Jamilah, 2014, *Strategi Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta.
- Kurniawan, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen (Problematika Kedudukan Dan Ketentuan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Cet. 1, Universitas Brawijaya Press, Malang.
- Kurniawan, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet 1, Pustaka Bangsa, Mataram.
- Laura Nader & Harry Todd dalam Ihromi, 1993, *Beberapa Catatan Mengenai Metode Sengketa yang Digunakan Dalam Antropologi Hukum, dalam Antropologi Hukum; Sebuah Bunga Rampai*, Yayasan Obor, Jakarta.

- Mahkamah Agung R.I, 2004, *Mediasi dan Perdamaian*, MA-RI, Jakarta.
- Marianus Gaharpung, 2000, *Perlindungan Hukum bagi Konsumen Korban Atas Tindakan Pelaku Usaha*, Jurnal Yustika.
- Maryanto, 2019, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK*, Cet 1, Unissula Press, Semarang.
- Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Cet. 1, Mataram University Press, Mataram.
- Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Edisi Revisi 2006), PT.Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Siahaan N.H.T., 2005, *Hukum Konsumen (Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk)*, Panta Rei, Bogor.
- Susanti Adi Nugroho, 2011, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Cet. 2, Edisi Pertama, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Yusuf Shofie, 2013, *Optimalisasi Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Konsumen Di Tengah Terjadinya Disharmonisasi Pengaturan*, Fakultas Hukum Universitas YARSI, Jakarta.

2. Undang-Undang.

Kitab Undang-Undang Dagang.

Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, LN No. 22 Tahun 1999, TLN No. 3821

Indonesia, *Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, LN No. 138 Tahun 1999, TLN No. 3872

Indonesia, *Undang-Undang UU Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian*, LN No. 337 Tahun 2014, TLN No. 5618

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/12/2001.

Putusan BPSK Kota Mataram Nomor: 04/BPSK/11/22.

3. Internet.

Ahmad Feri Farhan Badawi, “*Tinjauan Yuridis Kekuatan Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*”. (2013) Dari Artikel: <https://repository.unej.ac.id> Diakses Pada November 06,2022. Pukul 22.00 WITA.

Deny Guntara, “*Asuransi dan Ketentuan-ketentuan hukum yang mengaturnya*”,(2016), Dari Artikel; <https://www.researchgate.net>. Diakses pada Desember 24,2022. Pukul 21.00 WITA.

Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, “*Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*”, Dari Artikel: <https://indagkop.kaltimprov.go.id>. Diakses Pada Februari 13,2023. Pukul 21. 30 WITA.

Haerani & Hafizatul Ulum, “*Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi di Luar Pengadilan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Mataram*”, (2020, Juni 1), Dari Artikel : <https://e-journal.unizar.ac.id> . Diakses Pada November 06, 2022. Pukul 22.00 WITA.

Kurniawan, “*Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Indonesia (Kajian Yuridis terhadap Permasalahan dan Kendala-Kendala BPSK)*”. (2011, September) Dari Artikel; <http://pdrh.law.ui.ac.id>. Diakses Pada November 06, 2022. Pukul 22.00 WITA.

Kurniawati, Sientje. “*Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Al-Murabahah pada PT. Bank Syariah Mandiri (Analisis Putusan BPSK Tebing Tinggi Nomor: 025/BPSK-TT/KEP.IX/2013)*”, (2017, Agustus), Dari Jurnal : <http://www.ejournal-academia.org> Diakses Pada Januari 20, 2022. Pukul 21.30 WITA.

Pengadilan Agama Pekanbaru “*Eksepsi dan Tujuannya Dalam Hukum Perdata*” (2013, April) Dari Artikel <http://www.pa-pekanbaru.go.id> Diakses pada Januari 24, 2022. Pukul 20.00 WITA.

Talita Ambaranti, “*Tinjauan Yuridis terhadap Eksekusi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*”, (2016, Mei 4) Dari Artikel:

<https://ejournal3.undip.ac.id>. Diakses Pada November 06,2022. Pukul 22.00 WITA.