

**UPAYA KEBERATAN TERHADAP PUTUSAN BPSK DALAM
PENYELESAIAN SENGKETA PT. ASURANSI JIWA
MANULIFE INDONESIA ANTARA
DERAMA LAIA
(Studi Putusan Nomor 155/Pdt.Sus.BPSK/2022/PN.Mdn)**

SKRIPSI

OLEH

**NOVITA SARI SIHOMBING
198400165**

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 3/9/25

CS CamScanner

Access From (repository.uma.ac.id)3/9/25

**UPAYA KEBERATAN TERHADAP PUTUSAN BPSK DALAM
PENYELESAIAN SENGKETA PT. ASURANSI JIWA
MANULIFE INDONESIA ANTARA
DERAMA LAIA
(Studi Putusan Nomor 155/Pdt.Sus.BPSK/2022/PN.Mdn)**

SKRIPSI

OLEH

NOVITA SARI SIHOMBING

198400165

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 3/9/25

CS CamScanner

Access From (repository.uma.ac.id)3/9/25

**UPAYA KEBERATAN TERHADAP PUTUSAN BPSK DALAM
PENYELESAIAN SENGKETA PT. ASURANSI JIWA
MANULIFE INDONESIA ANTARA
DERAMA LAIA
(Studi Putusan Nomor 155/Pdt.Sus.BPSK/2022/PN.Mdn)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana di Fakultas Hukum Universitas Medan Area**



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 3/9/25

CS CamScanner

Access From (repository.uma.ac.id)3/9/25

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Upaya Keberatan Terhadap Putusan BPSK dalam Penyelesaian
Sengketa PT. ASURANSI JIWA MANULIFE INDONESIA
ANTARA DERAMA LAIA (Studi Putusan Nomor
155/Pdt.Sus.BPSK/2022/PN.Mdn)

Nama : Novita Sari Sihombing

Npm : 198400165

Program Studi : Ilmu Hukum

Disetujui Oleh:

Komisi Pembimbing

Dosen Pembimbing


Aldi Subhan Lubis, SH, M.Kn

Dekan Fakultas Hukum

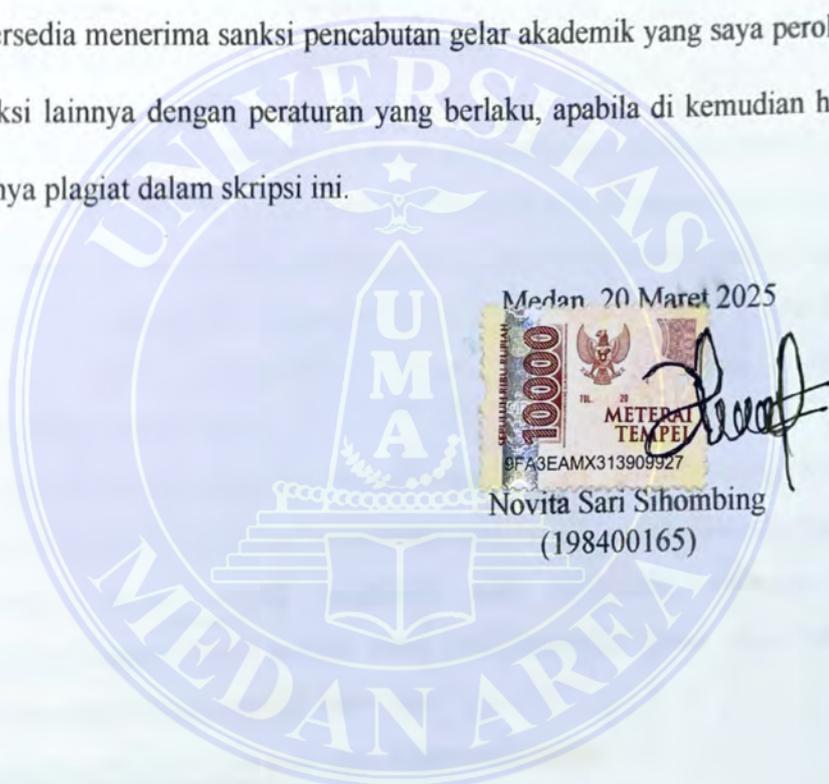

Dr. M. Citra Ramadhan, S.H., M.H

Tanggal Lulus: 20 Maret 2025

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penelitian skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penelitian ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



Medan 20 Maret 2025
10000
METERAI
TEMPEL
9FA3EAMX313909927
Novita Sari Sihombing
(198400165)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Novita Sari Sihombing
Npm : 198400165
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
Jenis Karya : Skripsi

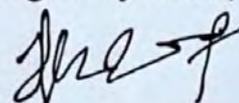
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul : Upaya Keberatan Terhadap Putusan BPSK dalam Penyelesaian Sengketa PT. ASURANSI JIWA MANULIFE INDONESIA DAN DERAMA LAIA (Studi Putusan Nomor 155/Pdt.Sus.BPSK/2022/PN.Mdn).

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Medan
Pada tanggal: 20 Maret 2025

Yang Menyatakan,



(Novita Sari Sihombing)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Data Pribadi

Nama : Novita Sari Sihombing
Tempat/ Tgl Lahir : Sei Lebah, 05 Agustus 2000
Alamat : Dusun II Desa Perbangunan
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Kristen Protestan
Status Pribadi : Belum Menikah

2. Data Orang Tua

Ayah : Pantas Sihombing
Ibu : Lastiur Pandiangan
Anak Ke : 4 dari 7 bersaudara

3. Pendidikan

SD Negeri 013816 Pasar V : Lulus Tahun 2013
SMP HKBP Pardomuan : Lulus Tahun 2016
SMA Swasta Methodist-2 Kisaran : Lulus Tahun 2019
Universitas Medan Area : Lulus Tahun 2025

ABSTRACT

EFFORTS TO OBJECT TO BPSK DECISIONS IN RESOLVING PT DISPUTES.

MANULIFE INDONESIA BETWEEN DERAMA LAIA LIFE INSURANCE

(Study Decision Number 155/Pdt.Sus.BPSK/2022/PN.Mdn)

BY:

NOVITA SARI SIHOMBING

NPM: 198400165

This article discusses efforts to object to the decision of the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) in resolving disputes between PT. Manulife Life Insurance with its consumers. This research aims to explore the objection mechanisms that can be taken by parties who are dissatisfied with BPSK decisions, as well as the impact of these efforts on the dispute resolution process. The method used is a case study that explores several dispute cases involving PT. Manulife Life Insurance. The research results show that the process of objecting to BPSK decisions involves several stages, including submitting objections to higher institutions and administrative procedures that must be followed. In addition, objections can affect the time and method of dispute resolution, and have the potential to prolong the legal process. This research also identifies the challenges consumers and companies face in filing objections, including the cost and complexity of procedures. These findings are expected to provide insight for consumers and companies in understanding and dealing with the objection process against BPSK decisions, as well as to improve dispute resolution mechanisms in the future. The research results show that consumers can submit objections to BPSK decisions to the District Court within 14 days after notification of the decision . This objection effort is based on Article 56 paragraph (2) of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. In the case of a dispute between consumers and PT. Manulife Life Insurance, consumers raised objections because they were dissatisfied with BPSK's decision which was deemed not in accordance with the facts and applicable laws and regulations. The conclusion of this research is that efforts to object to BPSK decisions are consumer rights guaranteed by law. Filing this objection aims to obtain a fair decision and in accordance with applicable laws and regulations.

Keywords: *Dispute, BPSK, Insurance*

ABSTRAK

UPAYA KEBERATAN TERHADAP PUTUSAN BPSK DALAM PENYELESAIAN SENGKETA PT. ASURANSI JIWA MANULIFE INDONESIA ANTARA DERAMA LAIA (Studi Putusan Nomor 155/Pdt.Sus.BPSK/2022/PN.Mdn)

Oleh:

NOVITA SARI SIHOMBING

NPM: 198400165

Artikel ini membahas upaya keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa antara PT. Asuransi Jiwa Manulife dengan konsumennya. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi mekanisme keberatan yang dapat diambil oleh pihak-pihak yang tidak puas dengan keputusan BPSK, serta dampak dari upaya tersebut terhadap proses penyelesaian sengketa. Metode yang digunakan adalah studi kasus yang mendalami beberapa kasus sengketa yang melibatkan PT. Asuransi Jiwa Manulife. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses keberatan terhadap putusan BPSK melibatkan beberapa tahapan, termasuk pengajuan keberatan kepada lembaga yang lebih tinggi dan prosedur administratif yang harus diikuti. Selain itu, keberatan dapat mempengaruhi waktu dan cara penyelesaian sengketa, serta berpotensi memperpanjang proses hukum. Penelitian ini juga mengidentifikasi tantangan-tantangan yang dihadapi konsumen dan perusahaan dalam mengajukan keberatan, termasuk biaya dan kompleksitas prosedur. Temuan ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi konsumen dan perusahaan dalam memahami dan menghadapi proses keberatan terhadap keputusan BPSK, serta untuk memperbaiki mekanisme penyelesaian sengketa di masa depan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen dapat mengajukan keberatan terhadap putusan BPSK ke Pengadilan Negeri dalam jangka waktu 14 hari setelah pemberitahuan putusan. Upaya keberatan ini didasarkan pada Pasal 56 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam kasus sengketa antara konsumen dan PT. Asuransi Jiwa Manulife, konsumen mengajukan keberatan karena merasa tidak puas dengan putusan BPSK yang dianggap tidak sesuai dengan fakta dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Simpulan dari penelitian ini adalah upaya keberatan terhadap putusan BPSK merupakan hak konsumen yang dijamin oleh undang-undang. Pengajuan keberatan ini bertujuan untuk mendapatkan putusan yang adil dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kata kunci : *Sengketa , BPSK , Asuransi.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karuniaNya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Dengan ini penulis Menyusun skripsi dengan judul UPAYA KEBERATAN TERHADAP PUTUSAN BPSK DALAM PENYELESAIAN SENGKETA PT ASURANSI JIWA MANULIFE INDONESIA ANTARA DERAMA LAIA (Studi Putusan No. 155/Pdt.Sus-BPSK/2022/PN.Mdn. Yang disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk pendidikan Sarjana Hukum pada Universitas Medan Area. Penulis telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung sebagai bantuan dan motivasi terhadap penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Selama kuliah di Fakultas Hukum Universitas Medan Area dan menyusun skripsi ini, penulis banyak memperoleh pendidikan, bimbingan, dan bantuan baik secara moril maupun materil dari berbagai pihak. pada kesempatan ini dengan hati yang tulus penulis mengucapkan terimakasih atas bantuan yang diberikan kepada penulis selama penulisan skripsi ini kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. M. Citra Ramadhan, SH, MH selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
3. Ibu Dr. Rafiqi, SH, MM., M.Kn selaku Wakil Dekan Bidang Penjamin Mutu Akademik Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
4. Bapak Nanang Tomi Sitorus, SH, MH, selaku Ketua Program Studi Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
5. Bapak M. Yusrizal Adi Syaputra, SH, MH selaku Ketua yang telah banyak memberikan dukungan, bimbingan, dan pengarahan dengan penuh perhatian hingga skripsi ini selesai.

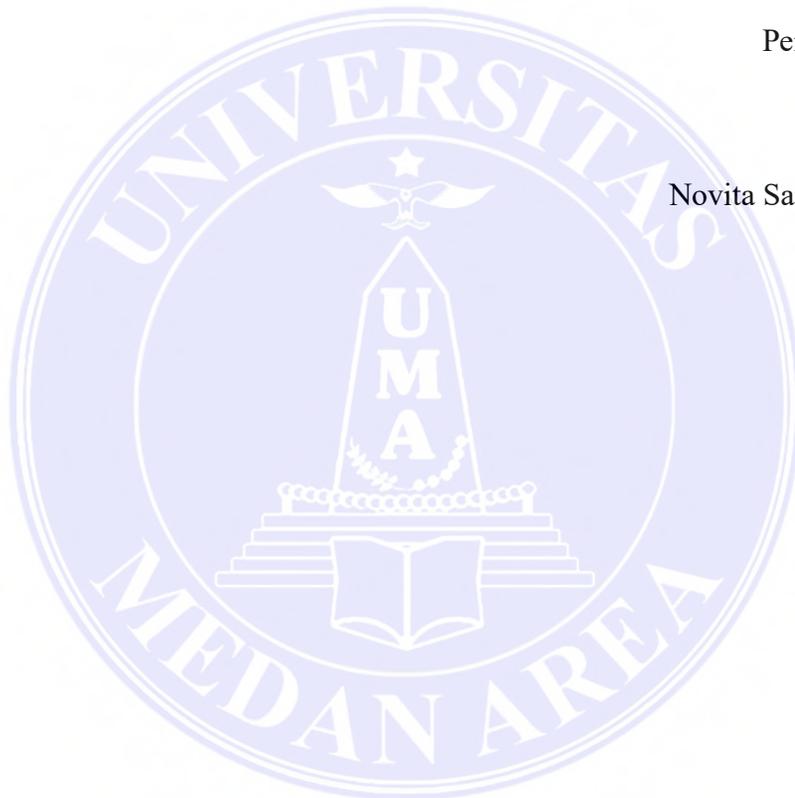
6. Bapak Aldi Subhan Lubis, SH, M.Kn selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan dukungan, bimbingan, dan pengarahan dengan penuh perhatian hingga skripsi ini selesai.
7. Bapak Revi Fauzi Putra Mina, SH,MH,selaku Sekretaris Seminar Outline yang telah memberikan dukungan semangat dan penuh perhatian hingga skripsi ini selesai
8. Bapak Alvi Hamzah Nasution,. SH , MH Selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan serta dukungan kepada penulis
9. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Medan Area yang telah membimbing dan mendidik penulis sehingga penulis bisa di tahap penyusunan skripsi serta seluruh staf pegawai Pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area yang telah banyak memberikan bantuan penulis dan pelayanan selama perkuliahan.
10. Orang tua penulis, Bapak Pantas Sihombing dan Ibu Lastiur Pandiangan, yang telah banyak memotivasi penulis
11. Kakak/ Adik penulis yaitu Asni Sihombing, Putri Sihombing, Dorma Sihombing, Citra Sihombing, Andhika sihombing dan Ari Sihombing yang telah menjadi pendorong, memberikan banyak nasehat kepenulis dan penyemangat.
12. Untuk Sahabat penulis yaitu Dasyat Sirait yang selalu menemani dalam suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi ini dan Terimakasih susah mau membantu penulis dalam bentuk uang,waktu dan tenaga
13. Untuk sepupu penulis yaitu Masria Silalahi yang sudah membantu dan menemani penulis dalam penulisan skripsi
14. Untuk teman-teman penulis yaitu Lasmaria Sinaga, Margareth, Fitri Silaban yang selalu mendukung dan membantu penulis yang memberi semangat dan menghibur penulis saat dalam kesedihan.
15. Kepada Pihak Pengadilan Negeri Medan yang telah memberikan kesempatan untuk dapat memberikan data dan mengkaji lebih dalam tentang judul skripsi Penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa pengetahuan dan pengalaman penulis belumlah terlalu cukup untuk menyempurnakan skripsi ini sehingga masih banyak terdapat kekurangan baik dalam penggunaan bahasa maupun penyajian data. Dengan demikian penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Medan, 15 Juli 2024

Penulis

Novita Sari Sihombing



DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.6 Keaslian Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	17
2.1.1 Pengertian Perlindungan Konsumen.....	17
2.1.2 Pengertian Pelaku Usaha.....	18
2.1.3 Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha	20
2.1.4 Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	21
2.1.5 Hubungan Konsumen Dan Pelaku Usaha	23
2.2 Tinjauan Umum Kekuatan Putusan.....	24
2.2.1 Keputusan sementara	25
2.2.2 Keputusan Akhir	25
2.3 Tinjauan Umum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	27
2.3.1 Pengertian Sengketa Konsumen.....	27
2.3.2 Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	29
2.3.3 Dasar Hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	32
2.3.4 Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	34
2.3.5 Keberatan terhadap keputusan BPSK	37
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Metode Penelitian	42
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	42
3.2.1 Waktu Penelitian	42
3.2.2 Tempat Penelitian.....	43
3.3 Metodologi Penelitian.....	43

3.3.1 Jenis Penelitian.....	43
3.3.2 Jenis Data	43
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.3.4 Analisis Data	45
BAB IV	
PEMBAHASAN.....	46
4.1 Penyelesaian Sengketa Dududk perkara dalam Pada Putusan Nomor 155/Pdt.SusBPSK/2022/PN.Mdn	46
4.2 Hal Yang Mendasari Seseorang Mengajukan Permohonan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Antara Derama Laia Ke PN Medan.....	50
4.3 Pertimbangan Hakim Terhadap Putusan BPSK dalam Penyelesaian Sengketa PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Antara Derama Laia dalam Putusan Nomor 155/Pdt.Sus-BPSK/2022/PN.Mdn.....	59
4.4 Dampak keputusan pengadilan Nomor 155/Pdt.Sus-Bpsk/2022/Pn.Mdn	66
BAB V SIMPULAN DAN	
SARAN	72
5.1 Simpulan.....	72
5.2 Saran.....	73
DAFTAR	
PUSTAKA.....	74

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi, dan harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperoleh dipasar. Untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen, diperlukan peningkatan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuh-kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab. Maka dari itu, diperlukan ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia, yaitu diberlakukannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen¹ Mendapat dukungan dari perkembangan politik dan ekonomi di Indonesia, upaya untuk melindungi dan memberdayakan konsumen terwujud melalui pembentukan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, lebih dikenal sebagai Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-undang ini disahkan oleh Presiden Republik Indonesia pada tanggal 20 April 1999² dan mulai berlaku efektif setahun setelahnya.

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

² Tjoneng Arman, Christine Septiani, and Rizsal Epani HM, "Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Memutus Perkara Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Perkara PT. Candratex Dan PT. Asian Cutton Dengan BPJS Cabang Soreang)," *Majalah Hukum Nasional* Vol. 49, no. 2 (Desember 2019): Hal. 89.

Kerugian konsumen secara umum terbagi menjadi dua kategori. Pertama, kerugian akibat tindakan penjual/pengusaha yang tidak bertanggungjawab serta merugikan pemakai produk atau jasa. Kedua, kerusakan konsumen yang disebabkan oleh aktivitas ilegal pihak ketiga yang pada akhirnya merugikan pengguna jasa dan produk.³

Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang No. 8 tahun 1999 untuk melindungi konsumen, konsumen adalah konsumen barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik untuk kepentingan mereka sendiri, keluarga mereka, orang lain, dan makhluk hidup lainnya, dan tidak diperdagangkan. Sedangkan pada ayat (3) semua orang atau unit bisnis, yang merupakan definisi dari Faktor ekonomi, keduanya merupakan badan hukum, mapan dan perjanjian untuk melaksanakan kegiatan bisnis di berbagai bidang ekonomi, baik dalam domisitas, atau kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia

Dampak utama dari melemahnya konsumen adalah pengetahuan terbatas tentang hak yang mereka miliki. Oleh karena itu, keberadaan UUPK dimaksudkan sebagai fondasi yang sangat berpengaruh bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen untuk memenuhi izin dalam bentuk pelatihan, manajemen, dan bimbingan.

Undang-undang Perlindungan Konsumen juga bertujuan untuk melindungi konsumen dari pemasaran yang tidak adil dan menyesatkan, praktik penipuan, dan perilaku tidak etis seperti kontrak kredit konsumen.

³ Ahmad Ramli, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce", *Jurnal Hukum Bisnis*, Vol. 18(3) Tahun 2002, hlm. 1

Pengumpulan utang yang tidak pantas, transaksi pembelian penipuan dan penjualan, dan produk yang salah untuk pengumpulan utang.⁴ Lingkungan yang menguntungkan diciptakan karena tidak hanya konsumen tetapi juga faktor bisnis memiliki hak yang sama untuk mendapatkan perlindungan dengan hak dan kewajiban masing-masing. Semua anggota masyarakat akan membantu mencapai tujuan kesejahteraan.⁵

Perlindungan konsumen adalah bentuk hubungan antara konsumen dan dunia bisnis global. Ini dibuktikan pada tahun 1999 menurut undang-undang 8 sehubungan dengan perlindungan konsumen. Ini ditekankan mengingat peningkatan pembukaan pasar nasional sebagai akibat dari globalisasi ekonomi, yang harus terus memastikan keamanan kualitas, kuantitas, dan keamanan layanan yang ditawarkan di pasar (C). Dalam kelanjutan titik (D), juga ditekankan bahwa untuk meningkatkan martabat dan martabat, konsumen perlu meningkatkan persepsi, pengetahuan, perawatan, kapasitas, dan kemandirian mereka untuk melindungi diri mereka sendiri dan mengembangkan aktor ekonomi yang bertanggung jawab.

Dari perspektif perlindungan konsumen, alasan utama regulasi adalah kesetaraan antara konsumen dan aktor ekonomi. Jika ada konsumen, keberadaan aktor ekonomi baru masuk akal. Ini adalah hasil logis dari kesenjangan peraturan di sektor bisnis, dengan hak bisnis yang setara dan kepentingan konsumen untuk semua sebagai prioritas.

⁴ Hesti Dwi Atuti, " *Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen* ", Jurnal Mimbar Justitia, Vol. 1(2) Juli-Desember 2015 Hal. 575

⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT Sinar Grafika, 2008), Hal. 1.

Namun, ketika konsumen berada pada posisi yang lemah, terjadi fenomena dimana posisi pelaku ekonomi dan konsumen tidak berada dalam keseimbangan. Faktor ini menimbulkan perselisihan dan pandangan yang berbeda antara produser dan konsumen.⁶

Perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dengan penjelasan asas sebagai berikut:

1. Asas Manfaat

Memperoleh pelayanan yang diberikan ; Karena tidak ada pihak yang dapat menjadi pihak di dalamnya, maka tidak ada pihak yang diuntungkan atau dirugikan.

2. Asas Keadilan

Konsumen dan produsen/pelaku ekonomi dapat bertindak adil dengan memperoleh hak dan kewajiban secara seimbang atau adil.

3. Asas Keseimbangan

Menyeimbangkan hak dan kewajiban produsen dan konsumen dengan tetap memperhatikan peraturan perundang-undangan Perlindungan konsumen.

4. Asas Keselamatan dan Perlindungan Jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/digunakannya dan sebaliknya produk tersebut tidak membahayakan keselamatan jiwa atau harta benda.

⁶ Kurniawan, "Permasalahan Dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)", *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 12(1) Januari 2012, hlm 161.

5. Asas kepastian hukum Pemberian kepastian hukum bagi produsen dan konsumen untuk mematuhi dan melaksanakan peraturan hukum dengan disertai hak dan kewajiban.⁷

Dalam masalah perlindungan konsumen adalah segala upaya yang memberikan kepastian hukum untuk melindungi konsumen. Kepastian hukum mencakup segala tindakan yang dilakukan konsumen untuk memperoleh atau memutuskan suatu barang dan/atau jasa yang dibutuhkannya serta melestarikan atau melindungi produknya. hak hukum apabila dirugikan oleh kelakuan pedagang yang melayani kebutuhan konsumen. produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya untuk mencapai tujuan bisnis dalam menghadapi dan mencapai kedua hal tersebut secara langsung maupun tidak langsung, konsumen biasanya merasakan dampaknya.⁸

Sengketa konsumen merupakan sengketa hukum privat, pengajuan suatu sengketa/perkara baik dalam sengketa peradilan maupun di luar pengadilan merupakan prakarsa para pihak yang bersengketa, dalam hal ini para pelapor baik oleh pengusaha maupun oleh konsumen.⁹ Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tidak menjelaskan konsep sengketa konsumen.

Pengertian sengketa konsumen terdapat dalam Peraturan Menteri Perindustrian dan Perdagangan 350/MPP/Kep/12/2001, sengketa konsumen adalah perselisihan antara pengusaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi

⁷ Putri Asyifa Octavia Apandy, Melawati dan Panji Adam, "Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli," *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol 3, No. 1 (Juli 2021): Hal. 16

⁸ Zulham, *Op.Cit*, hal. 26

⁹ Sri Hidayani, *Aspek Hukum Pada Proses Persidangan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, *Jurnal Antroposolgi Sosial dan Budaya* 3 (2), 2012, hal. 94

kerusakan, pencemaran dan/atau orang-orang yang dirugikan akibat konsumsi suatu barang atau penggunaan jasa.¹⁰ Perselisihan juga dapat diartikan sebagai suatu ketidakcukupan yang timbul antara orang-orang atau kelompok-kelompok yang mengadakan suatu hubungan karena adanya pelanggaran terhadap hak-hak seseorang berpesta.

Menurut Shidarta, sengketa konsumen adalah perselisihan yang berkaitan dengan pelanggaran konsumen. Ruang lingkungannya mencakup seluruh aspek hukum, baik perdata, pidana, maupun administrasi publik. Oleh karena itu, istilah “sengketa komersial konsumen” tidak digunakan karena terkesan lebih sempit, hanya mencakup aspek perdata konsumen yang meminta ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian akibat konsumsi dan/atau penggunaan suatu barang. jasa Menurut Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga penyelesaian sengketa konsumen-komersial atau melalui Pengadilan Umum.¹¹

Penyelesaian sengketa konsumen antara pelaku usaha dan konsumen dapat diselesaikan melalui sengketa peradilan dan tanpa proses peradilan sesuai dengan pasal 45 ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, yang berbunyi: perselisihan konsumen Permasalahan tersebut dapat diselesaikan melalui pengadilan atau perselisihan di luar pengadilan sesuai dengan pilihan sukarela para pihak.

¹⁰ Republik Indonesia, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 *tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, pasal 1 ayat 8.*

¹¹ Bustamar, *Sengketa Konsumen dan Teknis Penyelesaiannya Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, JURIS Volume 14, Nomor 1, Juni, 2015, hlm 38.

Hubungan timbal balik antara konsumen dan pelaku usaha tersebut, justru sering kali tidak sesuai dengan harapan konsumen, sehingga konsumen sering kali menjadi pihak yang dirugikan atas barang ataupun jasa yang dipakai atau dimanfaatkannya. Kesewenang mengutamakan keuntungan tanpa memperhatikan dampak buruk bagi konsumen tingkat kepuasan konsumen dapat diukur dengan mengetahui respon konsumen terhadap suatu produk sebagai berikut, pertama, jika kinerja pelaku usaha lebih dari harapan konsumen, konsumen akan sangat puas.

Kedua, jika kinerja pelaku usaha sesuai dengan harapan konsumen, konsumen akan puas. Ketiga, jika kinerja pelaku usaha tidak sesuai dengan harapan konsumen, tentu konsumen akan merasa kecewa¹² setiap orang pada waktu apa pun, baik dalam satu jabatan, sendiri, atau berkelompok dengan orang lain, bagaimanapun juga harus menjadi konsumen suatu produk atau jasa tertentu. Situasi umum yang beragam ini menunjukkan bahwa konsumen mempunyai kerentanan berbeda-beda sehingga memerlukan perlindungan hukum universal. Mengingat lemahnya perlindungan konsumen dibandingkan dengan posisi produsen yang relatif lebih kuat dalam banyak aspek, perdebatan mengenai perlindungan konsumen selalu tampak nyata dan selalu penting, harus dikaji berulang kali.¹³

Kondisi yang tidak seimbang antara konsumen dan pelaku usaha dapat mengakibatkan perselisihan antara konsumen dan operator perbedaan pendapat disebabkan oleh perbedaan pendapat atau pandangan beberapa pihak terhadap suatu permasalahan tertentu. Begitulah pendapat umum orang-orang ketika ditanya apa maksudnya kontroversi.

¹² Nungroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen: Perpektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*, Cetakan Keempat, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 32.

¹³ Gejina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit.*, hal. 5.

Sengketa muncul ketika salah satu pihak merasa pihak lain telah melanggar haknya, sedangkan pihak lainnya tidak. Secara teori, penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan dua (dua) cara Melalui proses litigasi didalam pengadilan atau proses nonlitigasi diluar pengadilan¹⁴

Penyelesaian sengketa konsumen secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan kedua belah pihak tanpa melalui pengadilan atau Badan Mediasi Konsumen (selanjutnya disebut BPSK) dan tidak bertentangan dengan UUPK ini. Penyelesaian konsumen melalui BPSK pada hakikatnya terserah para pihak antara konsumen dan pedagang. yang bersangkutan, terlepas dari apakah permasalahan tersebut diselesaikan melalui mediasi, arbitrase, atau arbitrase. Apabila konsumen dan pelaku usaha sepakat memilih salah satu dari tiga cara penyelesaian sengketa konsumen yang ada BPSK, maka Dewan BPSK wajib memproses dan menyelesaikan sengketa konsumen sesuai pilihan yang dipilih, dan para pihak terikat. memenuhinya.¹⁵

Sesuai dengan Pasal 54 ayat (3) UUPK, disebutkan bahwa keputusan BPSK akibat perselisihan konsumen dan penyelesaiannya melalui mediasi, arbitrase, atau konsiliasi bersifat final dan mengikat. untuk melakukannya Menurut asas res judicata pro veritate hebetur, suatu putusan yang tidak dapat diajukan lagi gugatan, diakui sebagai putusan yang mempunyai kekuatan hukum yang jelas, apabila pasalnya masih mengacu pada Pasal 56 (2) dan (2). UUPK Pasal 58 ayat 2 menyebutkan bahwa putusan BPSK yang menyelesaikan perselisihan antara

¹⁴ Rachmadi Usman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, (Bandung :PT. Citra Aditya Bakti, 2003) hal. 3

¹⁵ *Ibid* Hal. 4

konsumen dan pelaku usaha dapat diajukan banding ke Mahkamah Agung dan terhadap putusan pengadilan tersebut dapat diajukan banding ke Mahkamah Agung. Hal ini bertentangan dengan maksud keputusan BPSK yang bersifat final dan mengikat, sehingga ketentuan pasal-pasal tersebut bertentangan.¹⁶

Namun karena keputusan yang diambil oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), konsumen tidak selalu mempunyai hak. Jika konsumen menang, pengusaha dapat mengajukan permohonan ke pengadilan negeri yang berwenang untuk membatalkan keputusan tersebut. Karena pelaku usaha juga tidak ingin konsumen dirugikan atas keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Permasalahan lain juga muncul ketika pelaku usaha tidak menerima atau menentang keputusan BPSK setelah menerima pemberitahuan tersebut. Meminta dan mengajukan permintaan argumen tandingan kepada negara ke Pengadilan Negeri. Permasalahan tersebut muncul karena UUPK tidak secara luas secara tegas menekankan sejauh mana keberatan terhadap keputusan BPSK ini. Perhatikan yurisprudensi yang ada, alat untuk melaksanakan undang-undang keberatan ini sangat membingungkan dan menimbulkan perbedaan pemahaman dan interpretasi. Khususnya oleh hakim dan sistem peradilan itu sendiri, yang menyebabkan terjadinya pemaknaan hukum dan penafsiran tujuan yang berbeda.

Mahkamah Agung Republik Indonesia mengeluarkan sejumlah keputusan Mahkamah Agung, rekomendasi yang digunakan oleh Mahkamah Agung, jaringan untuk memperbaiki kekurangan dan kebuntuan dalam proses penyelesaian sengketa, dan juga karena adanya kebutuhan yang sangat mendesak. 1 Tahun 2006

¹⁶ Gabriel Siallagan *Op Cit* Hal. 5

tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Hukum Terhadap Putusan BPSK (PERMA No. 1 Tahun 2006) yang berupa instruksi Mahkamah Agung kepada pengadilan di bawahnya. pemahaman tentang pengadilan yang lebih rendah. Impor PERMA no. 1/2006 bukanlah satu-satunya solusi yang memberikan jawaban komprehensif atas pertanyaan-pertanyaan tersebut, namun setidaknya dapat menjadi pedoman yang lebih jelas mengenai peran sistem peradilan sebagai bagian dari penegakan hukum UUPK, khususnya dalam hal-hal yang berkaitan dengan proses penyelesaian perselisihan konsumen.¹⁷

Perma Nomr 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Keputusan BPSK, yang pada pokoknya hanya mengatur tentang pengajuan keberatan terhadap Keputusan BPSK. Pasal 3 ayat (1) “Keberatan terhadap Putusan BPSK dapat diajukan baik oleh Pelaku Usaha dan/atau Konsumen kepada Pengadilan Negeri di tempat kedudukan hukum konsumen tersebut” ayat (2) “Konsumen yang tidak mempunyai tempat kedudukan hukum di Indonesia harus mengajukan keberatan di Pengadilan Negeri dalam wilayah hukum BPSK yang mengeluarkan putusan” ayat (3) “Dalam hal diajukan keberatan, BPSK bukan merupakan pihak”. Sedangkan keberatan mengenai putusan konsiliasi atau mediasi, serta penetapan eksekusi sama sekali tidak diatur. BPSK merupakan lembaga rujukan di bidang hukum semu. Oleh karena itu, kewenangan BPSK bersifat final dan mengikat. Hanya di tingkat BPSK, sedangkan di tingkat pengadilan, keputusan BPSK belum bersifat final atau gugatan dapat diajukan kasasi ke Pengadilan Negeri dan Mahkamah Agung. Perlindungan BPSK yang bersifat final dan mengikat masih

¹⁷ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen*, (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2011) Hal. 10

belum dapat melindungi konsumen karena ketentuan yang bertentangan maknanya. Keputusan BPSK bersifat final dan mengikat. Keputusan yang sewenang-wenang tidak dapat dilaksanakan karena tidak mempunyai kepala atau irah-nirah keadilan berdasarkan Tuhan Yang Maha Esa.

Menurut Perma No. 1 Tahun 2006, alasan yang berlaku sama dengan pasal 70 Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa 30 Tahun 1999 (UU APS), yaitu:

1. Surat atau dokumen yang diserahkan untuk peninjauan kembali setelah ada putusan. dibuat, ditemukan pernyataan palsu atau salah;
2. Setelah putusan arbitrase BPSK dibuat, diketahui pihak lawan menyembunyikan dokumen penting;
3. Keputusan tersebut diambil karena adanya penipuan yang dilakukan oleh pihak lain yang menyelidiki sengketa tersebut Dengan demikian, pengadilan dapat membatalkan putusan BPSK apabila keberatan yang diajukan sesuai dengan salah satu bagian pasal tersebut. Pasal 6 Perma Nomor 1 Tahun 2006.¹⁸

Misalnya pada salah satu contoh Studi Kasus yang digunakan penulis, Putusan No. 155/PDT.SUS-BPSK/2022PN.MDN (Perselisihan antara PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia dan Derama Laia) tentang keberatan Prosedur Putusan Nomor 155 /Pdt.Sus-BPSK/2022/PN.Mdn, perkara ini bermula dari asuransi jiwa atas nama almarhum Fatinulo Amazihono selaku ahli waris Derama Laia yang penerbitan asuransi dikarenakan usia polis asuransi belum mencapai 2 (dua) tahun saat meninggal nya,

¹⁸ Indonesia, Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 *tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Pasal 6.

melainkan baru 3 (tiga) bulan 28 (dua puluh delapan) hari dan tanggal penerbitan polis 17 Juli 2020 dan tanggal kematian Almarhum Fatinulo Amazihono 15 November 2020. Berdasarkan pada bulan Mei tahun 2021 pelaku usaha memberikan surat secara tertulis kepada Derama Laia menyatakan menolak klaim tersebut. keputusan BPSK Medan 001 diambil pada tanggal 3 Februari 2022, BPSK Medan menerima pengaduan Samarata Gohae dan Menghukum Pelaku Usaha untuk mencairkan Klaim Asuransi Konsumen Sebesar Rp. 300.000.000,- (tiga ratus juta rupiah); dan keputusan tersebut dilaporkan kepada PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Akibat keputusan BPSK tersebut, PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia mengajukan keberatan dan mengirimkan surat balasan pada tanggal 1 Maret 2022 yang telah diterima dan didaftarkan di Kepaniteraan Pengadilan Negeri Medan pada tanggal 1 Maret 2022. Dengan skripsi ini penulis bertujuan untuk menentang putusan BPSK yang diajukan oleh PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia sebagai isu utama untuk dijelajahi.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka yang menjadi masalah dalam penyelesaian sengketa konsumen ini adalah Bagaimana Upaya keberatan terhadap putusan BPSK. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian skripsi dengan judul “UPAYA KEBERATAN TERHADAP PUTUSAN BPSK DALAM PENYELESAIAN SENGKETA PT. ASURANSI JIWA MANULIFE INDONESIA DAN DERAMA LAIA (STUDI PUTUSAN NOMOR 155/PDT.SUS- BPSK/2022/PN.MDN).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana penyelesaian sengketa duduk perkara antara PT.Asuransi Jiwa Manulife Indonesia antara Derama Laia pada Putusan Pengadilan Nomor 155/PDT.SUS-BPSK/2022PN.?
2. Bagaimana pertimbangan hakim dalam penyelesaian sengketa Pt.Asuransi Jiwa Manulife Indonesia antara Derama Laia pada Putusan Pengadilan Nomor 155/PDT.SUS-BPSK/2022PN.Mdn?
3. Bagaimana dampak keputusan Pengadilan Nomor 155/PDT.SUS-BPSK/2022PN.Mdn terhadap praktik hukum asuransi di Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

Setiap penelitian dilakukan untuk mewujudkan tujuan tertentu. Terkait dengan hal tersebut, penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui penyelesaian sengketa PT.Asuransi Jiwa Manulife pada Putusan Pengadilan Nomor 155/PDT.SUS BPSK/2022PN.Mdn
2. Untuk mengetahui pertimbangan hakim dalam penyelesaian sengketa Pt.Asuransi Jiwa Manulife Indonesia antara Derama Laia pada Putusan Pengadilan Nomor 155/PDT.SUS-BPSK/2022PN.Mdn?
3. Untuk menganalisis dampak keputusan Pengadilan Nomor 155/PDT.SUS-BPSK/2022PN.Mdn terhadap perkembangan praktik hukum asuransi di Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik untuk tujuan teoritis maupun praktis ilmu fiqh sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini hendaknya memberikan gambaran bagi pengembangan prinsip, teori dan konsep ilmu hukum secara umum. dan secara umum untuk pengembangan prinsip, teori dan konsep yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa konsumen khususnya di bidang hukum.

2. Manfaat Praktis

- a) Untuk memberikan informasi kepada masyarakat khususnya pedagang tentang berbagai aspek hukum terkait penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dalam sistem hukum Indonesia; dan
- b) Sebagai Kontribusi hakim Indonesia terhadap penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK, termasuk upaya menggugat putusan BPSK dan membatalkan putusan BPSK.

1.5 Keaslian Penelitian

1. Nelsy Alviony, 18.840.0028, Mahasiswi Strata Satu Fakultas Hukum Universitas Medan Area dengan Judul Skripsi “KAJIAN HUKUM PEMBATALAN PUTUSAN BPSK OLEH PENGADILAN NEGERI MEDAN ATAS KEBERATAN PELAKU USAHA (Studi Putusan No. 94/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN.Mdn)”**

Rumusan Masalah:

1. Bagaimana proses pengajuan pembatalan putusan arbitrase BPSK pada Pengadilan Negeri Medan?

2. Bagaimana pertimbangan hakim dalam memberikan putusan sengketa konsumen berdasarkan putusan No. 94/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN.Mdn?
 3. Bagaimana akibat hukum pembatalan putusan BPSK oleh Pengadilan Negeri Medan?
2. Novi Triani Gea, 18.840.0228, Mahasiswi Strata Satu Fakultas Hukum Universitas Medan Area dengan Judul Skripsi “EFEKTIVITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA MEDAN SEBAGAI LEMBAGA PENYELESAIAN SENGKETA ALTERNATIF MELALUI MEDIASI DAN ARBITRASE”

Rumusan Masalah;

1. Bagaimana pengaturan hukum tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga penyelesaian sengketa alternatif di Indonesia?
2. Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa alternatif melalui mediasi dan arbitrase di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan?
3. Bagaimana efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan sebagai Lembaga penyelesaian sengketa alternatif melalui mediasi dan arbitrase

3. M. IHCSAN SAKBANI, 17.840.0271, Mahasiswa Strata Satu Fakultas Hukum Universitas Medan Area dengan judul skripsi “PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DENGAN CARA KONSILIASI PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA MEDAN”

Rumusan Masalah:

1. Bagaimana penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan?
2. Bagaimana hambatan-hambatan yang terjadi dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan?

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

2.1.1 Pengertian Perlindungan Konsumen

Konsumen dan Pelaku Usaha Hukum Perlindungan Konsumen menurut Az. Nasution adalah hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.

Pengertian Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 Angka 1 UUPK, selanjutnya adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Pengertian Konsumen dalam Pasal 1 Angka 2 UUPK adalah “setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”¹. Sementara itu, pengertian Pelaku Usaha dalam Pasal 1 Angka 3 UUPK adalah “setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

2.1.2 Pengertian Pelaku Usaha

Pengertian pelaku usaha dijelaskan pada Pasal 1 angka (3) yaitu: ¹⁹ “Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Pelaku usaha, sering disebut sebagai produsen, memiliki peran sentral dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atau konsumen dalam suatu negara. Kehadiran mereka memberikan dampak positif yang memungkinkan konsumen mencapai pemenuhan kebutuhan sehari-hari. Namun, hal ini juga menciptakan persaingan yang sangat sengit di antara pelaku usaha dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Untuk itu, pelaku usaha melakukan berbagai upaya, mulai dari peningkatan kualitas barang dan/atau jasa yang mereka tawarkan hingga menciptakan kenyamanan bagi pasar konsumen.

Namun, ada juga pelaku usaha yang terlibat dalam persaingan tidak sehat dengan menggoda konsumen atau bahkan melakukan penipuan demi memastikan barang dan/atau jasa mereka terjual habis dan mendapatkan keuntungan besar. Pada dasarnya, pelaku usaha dalam menjalankan usahanya dan berinteraksi dengan konsumen harus mematuhi kewajiban yang telah diatur oleh undang-undang untuk

¹⁹ Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 *Tentang Perlindungan Konsumen*

melindungi para konsumen dari tindakan yang tidak etis atau merugikan. Kewajiban-kewajiban ini secara tegas diatur dalam Pasal 7, yang menyatakan:²⁰

1. Beritikad baik dalam melakukan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

²⁰ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 7 *Tentang Perlindungan Konsumen*

2.1.3 Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

Hak konsumen dalam Pasal 4 UUPK yaitu:

1. Hak atas keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang
2. Hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang
3. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang yang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi dan jaminan barang
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang yang digunakan
5. Hak untuk mendapatkan perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
6. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup
7. Hak untuk memperoleh ganti kerugian
8. Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat
9. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen.

Kewajiban konsumen dalam Pasal 5 UUPK, yaitu:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang demi keamanan dan keselamatan.
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang.
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Perlindungan konsumen juga mengatur tentang hak dan kewajiban bagi para pelaku usaha.

Hal ini dimaksudkan agar para pelaku usaha dapat menjalankan usahanya dengan benar. Hak pelaku usaha dalam Pasal 6 UUPK, yaitu:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.

Kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7 UUPK, yaitu:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
3. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
4. Memberikan kompensasi, ganti rugi, apabila barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

Digital Repository Universitas Jember.

2.1.4 Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Setiap pelaku usaha memiliki tanggung jawab terhadap apa yang dihasilkan atau diperdagangkan pada konsumen. Ketika terjadi gugatan terhadap produk yang dihasilkan berarti bahwa produk tersebut cacat, yang bisa diakibatkan karena kurang cermat dalam proses produksi, tidak sesuai dengan apa yang dijamin/diperjanjikan atau kesalahan yang dilakukan pelaku usaha. Dengan kata

lain, pelaku usaha ingkar janji atau melakukan perbuatan melawan hukum.

Di dalam UUPK terdapat 3 (tiga) pasal yang menggambarkan sistem tanggung jawab produk dalam hukum perlindungan konsumen di Indonesia, yaitu ketentuan Pasal 19 UUPK merumuskan tanggung jawab produsen sebagai berikut:

1. Pelaku Usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/ atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/ atau jasa yang sejenis atau secara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/ atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

2.1.5 Hubungan Konsumen Dan Pelaku Usaha

Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen pada dasarnya adalah tindakan konsumen untuk melakukan transaksi ekonomi atau bisnis dengan pelaku usaha. transaksi tersebut dapat berbentuk pembelian barang, penggunaan jasa layanan, transaksi keuangan seperti pinjaman atau kredit. Transaksi diatas dapat terwujud jika telah terjadi kesepakatan antara kedua belah pihak yang menyebabkan

timbulnya hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Kesepakatan antara dua subyek hukum atau lebih itu memuat janji-janji dari kedua belah pihak yang bersifat mengikat, dan selanjutnya disebut perjanjian.²¹ Hubungan hukum pelaku usaha dan konsumen dapat bermacam-macam, yaitu hubungan yang setara atau sederajat dan tidak setara, hubungan yang bersifat timbal-balik, dan hubungan yang searah (satu arah) dan jamak arah.

Hal ini menandakan bahwa antara konsumen dan pelaku usaha mempunyai hubungan yang saling ketergantungan, dan keadaan tersebut secara sistematis dimanfaatkan oleh pelaku usaha dalam sistem distribusi serba pemasaran produk barang guna mencapai suatu tingkat produktivitas dan efektivitas tertentu dalam rangka mencapai sasaran usaha. Produsen sangat membutuhkan dan sangat bergantung atas dukungan konsumen sebagai pelanggan tanpa dukungan konsumen, tidak mungkin produsen dapat terjamin kelangsungan usahanya, dan sebaliknya konsumen, kebutuhannya sangat tergantung dari hasil produksi produsen.

UNIVERSITAS MEDAN AREA²¹ Widy Sasongko, *Op.Cit*, Hlm. 58-59.

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

2.2 Tinjauan Umum Kekuatan Putusan

Hukum sebagai alat untuk mengatur kepentingan masyarakat dengan segala fungsi dan tugasnya harus ditaati dan untuk menjamin hal tersebut diperlukan suatu alat atau lembaga yang mengendalikan pelaksanaan dan penegakan hukum. Salah satu wali sah persidangan adalah juri. Hakim harus mempertimbangkan berbagai aspek dalam memutus suatu perkara menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tujuan putusan hakim sebenarnya adalah untuk menyelesaikan perkara atau perselisihan berdasarkan hukum dan keadilan. Namun tidak bisa dipungkiri bahwa masih terdapat putusan-putusan yang tidak sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Oleh karena itu, kehati-hatian harus diberikan untuk menyelesaikan kasus ini sehingga ada keadilan bagi semua yang terlibat.²² Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2004 tidak menemukan adanya definisi atau batasan mengenai “keputusan hakim”. Ketentuan-ketentuan tersebut hanya mendefinisikan hal-hal yang wajib ada dan terkandung dalam putusan hakim.²³ Dalam beberapa literatur yang ada, para ahli hukum mencoba mendefinisikan apa yang dimaksud dengan putusan hakim atau yang sering disebut dengan putusan hakim. Putusan hakim mempunyai beberapa definisi yang berbeda-beda, namun dengan memahaminya secara cermat maka kita sebagai pembaca dapat memperoleh kesamaan pemahaman diantara definisi-definisi yang berbeda tersebut.

²² Ratih Ratna Putri and Diman Ade Mulada, “Analisis Sengketa Konsumen Dalam Pembelian Rumah Pada PT Varindo Lombok Inti (Studi Kasus Putusan No 40 Pk/Pdt.Sus 2Bpsk/2020),” *Jurnal Commerce Law* 2, no. 2 (Desember 2022): Hal. 227, <http://journal.unram.ac.id/index.php/commercelaw>.

²³ Rasyid Laila M. and Herinawati, *Modul Pengantar Hukum Acara Perdata* (Lhokseumawe: UNIMAL PRESS, 2015), Hal. 98

2.2.1 Keputusan sementara

Sebelum mengambil keputusan akhir, hakim terkadang harus mengambil keputusan dalam suatu kasus yang melibatkan diakhirinya kasus yang tertunda atau tertunda. Dalam hal demikian, hakim dapat mengambil putusan sela daripada putusan akhir, atau dalam prakteknya putusan ini lebih dikenal dengan putusan sela, misalnya dalam Pasal 185 ayat (1) H.I.R atau Pasal 48 RV.

Tujuan dari perintah sela ini hanyalah untuk memperlancar atau mempercepat kelanjutan suatu perkara yang masih dalam proses atau tertunda. Lebih lanjut, perintah sela tidak dapat berdiri sendiri tanpa adanya putusan yang sudah final karena perintah sela tersebut merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari putusan final. Meskipun dalam proses peradilan putusan sementara diumumkan tersendiri sebelum diambil putusan akhir, tetapi putusan sementara tidak diambil dalam putusan tersendiri, melainkan hanya dicatat dalam berita acara sidang. Oleh karena itu, apabila pihak yang bersengketa menginginkan putusan sementara, maka hakim hanya dapat memberikan salinan catatan otentiknya dengan membayar biaya.

2.2.2 Keputusan Akhir

Keputusan akhir adalah keputusan yang mengakhiri perselisihan atau kasus dengan keadilan. Beberapa dari keputusan akhir ini bersifat menghukum (*condemnatoir*), beberapa kreatif (*konstitusional*), dan beberapa bersifat penjelasan atau deklaratif (*declaratoir*).

- a. Putusan *condemnatoir* merupakan putusan yang menghukum pihak yang kalah untuk mencapai prestasinya. Putusan penghukuman mengakui hak

penggugat untuk menuntut pelaksanaan hukuman tersebut hanya dalam konteks perjanjian\berdasarkan kontrak atau undang-undang yang pelaksanaannya dapat berupa pemberian apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan Secara umum keputusan hakim mencakup denda pembayaran sejumlah uang.

- b. Surat pendirian perusahaan adalah surat keputusan yang menghilangkan atau menimbulkan keadaan hukum, seperti perceraian, pengangkatan wali, pengampunan, kepailitan, pemutusan kontrak (1266, 1267 BW) dan sebagainya. Secara umum putusan pendirian ini tidak dapat dilaksanakan sebagaimana dimaksud pada kata-kata sebelumnya, karena tidak menjamin hak atas suatu prestasi tertentu, sehingga akibat hukum dan penegakannya tidak bergantung pada bantuan pihak lawan yang kalah.
- c. Putusan *deklaratif* adalah putusan yang isinya memperjelas atau menyatakan sah, misalnya anak yang berselisih adalah anak yang sah dan putusan yang menolak suatu tuntutan adalah putusan deklaratif. Di sini dikatakan bahwa ketetapan-ketetapan tertentu yang digugat oleh penggugat atau pemohon ada atau tidak ada tanpa mengakui adanya hak eksekusi.

Dalam perkara perdata, putusan pengadilan mempunyai tiga macam kekuatan, yaitu:

1. Kekuatan mengikat

Yang terkait oleh putusan pengadilan adalah para pihak, ahli waris dari para pihak, dan mereka yang mendapat hak dari para pihak.²⁴

²⁴ Sudikno Mertokusumo *Op.Cit.*, hlm. 177

2. Kekuatan pembuktian

Putusan dikatakan memiliki kekuatan pembuktian karena memenuhi syarat sebagai akta autentik, yang mana dibuat dalam bentuk tertulis oleh pejabat yang berwenang, ditandatangani, dan memang ditujukan untuk pembuktian.

3. Kekuatan *eksekutorial*

Artinya putusan pengadilan dapat dilaksanakan dengan paksa, apabila putusan tersebut tidak dilaksanakan secara sukarela. Namun demikian tidak semua putusan pengadilan dapat dilaksanakan dengan paksa. Putusan pengadilan yang dapat dilaksanakan dengan paksa adalah putusan pengadilan yang bersifat *condemnatoir*.

2.3 Tinjauan Umum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

2.3.1 Pengertian Sengketa Konsumen

Awal mula terjadinya perselisihan dimulai ketika salah satu pihak merasa pihak lain telah menempatkan dirinya pada situasi yang tidak menguntungkan. Biasanya diawali dengan perasaan tidak puas, sifat subjektif dan tertutup yang dialami individu atau kelompok. Ketika perasaan frustrasi atau ketidakpuasan dikomunikasikan kepada pihak lain dan pihak lain memberikan respon serta mampu memuaskan pihak pertama, maka konflik berakhir. Sebaliknya jika terjadi perbedaan pendapat maka timbullah perselisihan. Perselisihan dalam pengertian sehari-hari adalah suatu keadaan yang timbul suatu permasalahan antara pihak-pihak yang melakukan suatu usaha, yaitu adanya keinginan agar salah satu pihak melakukan atau lalai melakukan sesuatu, namun pihak lain menolak atau lalai melakukan. Ketidaksepakatan juga bisa disebut sebagai konflik antar individu atau

kelompok dalam suatu hubungan karena hak-hak pihak lain dilanggar atau dilanggar.

Menurut Shidarta, sengketa konsumen adalah perselisihan yang berkaitan dengan pelanggaran konsumen. Ruang lingkungannya mencakup semua bidang hukum, perdata, pidana, dan administrasi publik. Itulah sebabnya istilah “sengketa konsumen-komersial” tidak digunakan, karena istilah “sengketa konsumen-komersial” terkesan lebih sempit, hanya mencakup aspek perdata.²⁵

Namun, Az. Nasution menyatakan sengketa konsumen adalah perselisihan antara konsumen dengan pemasok barang konsumsi (barang konsumsi dan/atau jasa) mengenai suatu barang konsumsi tertentu /Kep/12/2001 Tanggal 10 Desember 2001, sengketa konsumen adalah perselisihan antara pengusaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atau kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat konsumsi barang atau penggunaan jasa.²⁶ Berdasarkan uraian di atas dapat diartikan bahwa sengketa konsumen adalah perselisihan yang timbul antar konsumen. antara barang dan/atau jasa konsumsi dengan pelaku usaha yang melanggar hak konsumen atau antar produsen.

Orang dan badan hukum merupakan subjek hukum. Orang dan badan hukum sebagai subjek hukum mempunyai hak, kewajiban, dan kepentingan masing-masing. Dalam prakteknya seringkali timbul perselisihan untuk mempertahankan hak, kepentingan dan kewajiban seseorang. Perselisihan atau konflik selalu terjadi dalam kehidupan masyarakat dan badan hukum.

²⁵ Bustamar, “Sengketa Konsumen dan Teknis Penyelesaiannya Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen”, *JURIS* Vol. 14, No. 1, (Juni 2015), hal. 38

²⁶ Abdul Halim Barakatullah, *Op.Cit* , hlal 74

2.3.2 Penyelesaian Sengketa Konsumen

Dalam penyelesaian sengketa konsumen khususnya perkara perdata, kami mempunyai dua pilihan penyelesaian sengketa konsumen yaitu litigasi atau non litigasi.

a. Litigasi

Litigasi adalah proses penyelesaian sengketa hukum di pengadilan, dimana masing-masing pihak yang bersengketa mempunyai kesempatan untuk mengajukan tuntutan dan keberatan²⁷, konsep litigasi. Pasal 6 ayat (1) Undang-undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Nomor 30 Tahun 1999 yaitu,²⁸ "Para pihak dapat menyelesaikan perselisihan perdata atau perselisihan dengan itikad baik melalui alternatif penyelesaian perselisihan berdasarkan mengesampingkan mediasi melalui proses peradilan di pengadilan negeri.

Dalam litigasi, para pihak gagal, dan lebih jauh lagi, penyelesaian sengketa melalui proses pengadilan merupakan upaya terakhir (*ultimum remidium*) setelah opsi penyelesaian sengketa lainnya gagal. Berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa sengketa merupakan suatu proses hukum yaitu penyelesaian permasalahan di pengadilan.

b. Non- litigasi

Upaya penyelesaian perselisihan antar para pihak para pihak yang bersengketa dapat memilih sendiri cara penyelesaian perselisihannya menurut

²⁷ Susanti Adi Nugroho, *Penyelesaian Sengketa Arbitrase dan Penerapan Hukumnya*, (Jakarta:Kencana (2017). hal

²⁸ Pasal 6 Angka (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

kesepakatan para pihak, yang menurutnya para pihak dapat menyelesaikan suatu sengketa di luar pengadilan (non-litigasi), yang biasa disebut dengan alternatif penyelesaian sengketa, selain melalui proses pengadilan. (ADR) atau alternatif penyelesaian sengketa.²⁹

Alternatif penyelesaian sengketa dapat menjadi pilihan yang sangat baik bagi pihak-pihak yang bersengketa namun tidak mau atau tidak mampu mengeluarkan terlalu banyak uang untuk penyelesaian sengketa, dan hal ini juga merupakan pilihan yang sangat tepat jika para pihak menginginkan terjaminnya kerahasiaan dalam penyelesaian sengketa tanpa harus melalui pengadilan, penyelesaian sengketa ini tentu saja tidak akan memakan waktu lama, bahkan relatif singkat. selain itu, hasil penyelesaian sengketa ini sama-sama menguntungkan.³⁰

Alternatif penyelesaian sengketa terbagi menjadi beberapa bagian, yaitu:

- Mediasi

Mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang kurang lebih sama dengan perundingan. Bedanya, ada pihak ketiga yang netral dan bertindak sebagai mediator atau memfasilitasi mediasi yang biasa disebut mediator. Pihak ketiga hanya dapat memberikan saran sugestif karena pada hakekatnya para pihak memutuskan untuk mengakhiri perselisihan. Pihak ketiga juga harus tidak memihak sehingga bisa memberikan masukan yang obyektif dan tidak terkesan memihak.

²⁹ Rachmadi Usman, *Mediasi di Pengadilan*, (Jakarta:Sinar Grafika (2012), hal. 8

³⁰ Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Internasional dan Nasional*, (Jakarta: Sinar Grafika Offset (2012), hal. 9

- **Negosiasi**

Negosiasi adalah metode penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh dua orang/pihak atau lebih yang bersengketa atau bersengketa berkompromi atau bernegosiasi mengenai apa yang menjadi kepentingan terbaik dalam menyelesaikan permasalahan atau perselisihan tersebut. Mencapai kesepakatan penyelesaian ini diharapkan dapat mencapai solusi yang mengakhiri perselisihan untuk selamanya. Pihak yang melakukan perundingan disebut negosiator, yaitu orang yang dianggap mampu melakukan perundingan. *Negosiator* harus mempunyai keahlian dalam menegosiasikan perselisihan antar pihak.

- **Arbitrase**

Berdasarkan Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa No. 30 Tahun 1999, yang memuat pengertian arbitrase, yaitu.³¹

"Arbitrase adalah suatu cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar perjanjian arbitrase pengadilan umum, ditandatangani secara tertulis oleh salah satu pihak yang bersengketa." Sebagaimana perjanjian di luar pengadilan, arbitrase berlangsung berdasarkan keinginan para pihak yang bersengketa berbentuk perjanjian arbitrase, sedangkan pengertian perjanjian arbitrase adalah perjanjian bentuk klausul arbitrase dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani para pihak sebelum timbulnya sengketa atau dalam perjanjian arbitrase para pihak setelah sengketa, maka perjanjian arbitrase disebut perjanjian yang timbul pada saat mengacu pada ketentuan Pasal 1233 KUH Perdata, yang ditentukan bahwa "setiap kontrak bermula dari suatu kontrak".

³¹ Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Jika setelah terjadi perselisihan, para pihak memutuskan untuk menyelesaikan perselisihan melalui arbitrase, maka permasalahan tersebut harus diselesaikan melalui perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak. Dalam hal ini para pihak tidak dapat menandatangani perjanjian secara tertulis, oleh karena itu perjanjian tersebut harus dibuat dalam suatu akta notaris, apabila para pihak mengadakan perjanjian arbitrase maka pengadilan negeri tidak berwenang menyelesaikan perselisihan para pihak. Para pihak dalam perjanjian arbitrase dan para pihak yang bersengketa tidak lagi mempunyai hak untuk mengajukan perselisihan atau perbedaan pendapat yang terdapat dalam perjanjian tersebut kepada pengadilan negeri. Pengadilan negeri berkewajiban menangani penyelesaian sengketa yang diputuskan dalam arbitrase dan tidak ikut campur di dalamnya.

2.3.3 Dasar Hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga yang mempunyai tugas menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. BPSK merupakan lembaga khusus yang dibentuk oleh pemerintah di setiap daerah untuk penyelesaian di luar pengadilan terhadap konsumen Tingkat Kedua, dimana BPSK mempunyai aturan baku tugas dan wewenangnya yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999 Perlindungan dan pembentukan BPSK yang diatur dengan Keputusan Presiden Nomor 50 Tahun 2001 tentang Pembentukan.

Norma hukum yang mendukung pembentukan BPSK adalah sebagai berikut:³²

- a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Finlandia (BPKN).
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Non Pemerintah (NPO).
- e. Keputusan Presiden No. 50 Tahun 2001 Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
- f. Peraturan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 301 MPP/Kep/10/2001 tanggal 24 Oktober 2001 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota Sekretariat Biro Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Tujuan dibentuknya Undang-Undang Perlindungan Konsumen salah satunya adalah untuk mewujudkan perekonomian yang sehat, sehingga konsumen tidak merasa dirugikan dalam siklus perekonomian dan perkembangan perekonomian nasional, ditinjau dari perlindungan konsumen di bidangnya. Amerika, itu keberadaan lembaga Komisi Keamanan Produk Konsumen merupakan lembaga negara.³³

³² Maryanto, prosedur penyelesaian sengketa konsumen di BPSK (Semarang:Unissula Press, 2019) hal. 29

³³ Abdul Halim Barakatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen "Kajian Teoritis Pemikiran"*, (Bandung:Nusa Media, 2008), hal. 181

2.3.4 Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diatur dengan pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 sebagai berikut:³⁴

- a. Memproses dan menyelesaikan perselisihan konsumen melalui mediasi, konsiliasi dan arbitrase.
- b. Memberikan konsultasi terhadap perlindungan konsumen
- c. Periksa penyertaan ekspresi reguler.
- d. Apabila ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen 8 Tahun 1999 dilanggar, laporkan kepada Irjen.
- e. Menerima pengaduan konsumen secara tertulis dan tertulis tentang pelanggaran perlindungan konsumen
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga melakukan pelanggaran konsumen.
- h. Memanggil saksi, ahli dan/atau orang yang mengetahui adanya pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli atau siapapun.
- j. Memperoleh, memeriksa dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain untuk keperluan penyidikan dan/atau penyidikan
- k. Memutuskan dan menentukan apakah konsumen menimbulkan kerugian atau tidak.

³⁴ Ibid.,

- l. Beri tahu bisnis yang melanggar perlindungan konsumen tentang keputusan Anda.
- m. Menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen 8 Tahun 1999.

Pembentukan kewenangan dan sekaligus tugas BPSK, apabila berkaitan dengan tujuan pengaturan mengenai perlindungan konsumen, adalah untuk meningkatkan martabat manusia dan kesadaran konsumen akan hak-haknya, yang secara tidak langsung, juga mendorong para pengusaha untuk memikul tanggung jawab penuh. Hal ini Gagasan pokok di balik berdirinya BPSK adalah untuk menangani penyelesaian sengketa yang biasanya menyangkut nilai-nilai kecil, namun penerapannya tidak terbatas. sesuai dengan nilai klaimnya, sehingga tidak menutup kemungkinan klaim konsumen mencakup nilai yang kecil hingga nilai yang besar. Dengan adanya BPSK, yang lebih penting adalah memastikan kontraktor memenuhi klausul baku, dan mendorong kontraktor mematuhi Pasal 1, Ayat (1) UUPK, dan Pasal (2) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep12 /2001.³⁵

Mandat BPSK adalah melakukan mediasi, yaitu proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan bantuan lembaga alternatif penyelesaian sengketa sebagai penasehat dan penyelesaiannya disampaikan kepada para pihak. Selain itu, mediasi juga diartikan sebagai proses di mana pihak ketiga (ahli di bidangnya) terlibat dalam penyelesaian sengketa perdata atau komersial sebagai penasihat, mediator, arbiter dan mediator, kemitraan, mediator, arbiter dari pihak

³⁵Tami Rusli, "Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen dan Pelaku Usaha Menurut Peraturan Perundangan", *Jurnal Keadilan Progres*, Vol. 3, No. 1 (2012), hal. 90

yang bersengketa untuk mencapai solusi yang memuaskan.³⁶Keahlian BPSK sendiri atas keputusan kementerian, berwenang hanya sebagai perantara dalam kegiatannya, berwenang hanya menjawab pertanyaan pelaku usaha dan konsumen, jika ada pertanyaan terkait perlindungan konsumen di kedua sisi. Keterbatasan kewenangan sebagai mediator ini membuat penyelesaian perkara sengketa konsumen menjadi cukup sulit, karena dengan keterbatasan kewenangan tersebut, BPSK tidak dapat bertindak cepat dalam mengambil keputusan.

Kendala yang dihadapi BPSK dalam menyelesaikan sengketa adalah belum adanya kepastian hukum. hasil penyelesaian sengketa konsumen adanya disparitas perlindungan hukum dan menimbulkan kebingungan bagi pihak-pihak yang terlibat dalam proses penegakan hukum, apalagi peran hakim dalam mengusut keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menghadapi banyak tantangan hambatan. persoalan-persoalan tersebut menunjukkan betapa terbatasnya kapasitas hukum dimanfaatkan oleh konsumen sebagai sarana untuk mencari keadilan dan kepastian hukum.³⁷

Perlindungan konsumen pada hakikatnya adalah segala upaya yang menjamin terpenuhinya hak dan haknya. tanggung jawab konsumen dan dunia usaha menjamin dan menjamin kepastian hukum, menyelesaikan sengketa konsumen melalui BPSK yang permasalahannya termasuk tugas yang terlalu rumit, karena berperan sebagai badan penyelesaian sengketa konsumen dan mencakup pelatihan dan pengawasan, serta belum adanya aturan ketat dalam pengalokasian

³⁶Suryono, *Himpunan Yurisprudensi Hukum Perpajakan, Arbitrase, dan Alternatif Penyelesaian Sengketa* (Jakarta:Elephant Book, 2002), hal. 230

³⁷Prati Rusli, *Op. Cit*, hal. 90

anggaran, kurangnya sumber daya manusia anggota BPSK dan kurangnya kesadaran terhadap peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen dan juga pelaku usaha.³⁸ UUPK, sesuai pasal 54 ayat 3 BPSK, keputusan yang dihasilkan dari penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi, perjanjian atau arbitrase bersifat final dan mengikat. Yang dimaksud dengan final adalah penyelesaian sengketa telah selesai dan selesai. Sedangkan kata mengikat berarti paksaan dan apabila pasal ini mengacu pada Pasal 56 ayat (2) UUPK, maka para pihak rupanya dapat mengajukan keberatan ke pengadilan negeri paling lambat 14 hari kerja setelah pengumuman putusan BPSK. Hal ini bertentangan dengan tujuan keputusan BPSK yang bersifat final dan mengikat sehingga ketentuan pasal-pasal tersebut saling bertentangan dan tidak efektif.³⁹

2.3.5 Keberatan terhadap keputusan BPSK

Dalam kehidupan sehari-hari, kualitas hukum seringkali mempunyai sisi positif dan negatif. Jika undang-undang dimaksudkan untuk menghentikan kejahatan ancaman hukuman pidana, hal ini sebenarnya hanyalah permulaan dari proses, Ini hanyalah mimpi dan keinginan (aspirasi). Oleh karena itu, setelah adanya ketentuan hukum, masih diperlukan tindakan nyata agar tujuan undang-undang tersebut dapat terwujud. Hal ini mencakup perlunya laporan masyarakat dan bantuan dari pihak kepolisian. Oleh karena itu, undang-undang atau peraturan tidak bisa menyelesaikan permasalahan dengan sendirinya. oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kualitas hukum sebenarnya bersifat relatif dan bergantung pada

³⁸ Hesti Dwi Atuti (2015). "Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)", *Jurnal Mimbar Justita*, Vol. 1, No. 2 (2015), hal. 589

³⁹ *Ibid.*,

beberapa faktor.⁴⁰ Dalam perspektif sosiologi, yang berakar pada realitas masyarakat, baik hukum maupun negara tidak mempunyai kendali mutlak.

Beberapa komunitas mempunyai kemampuan untuk menciptakan standar mereka sendiri baik sebagai respons terhadap kekosongan standar maupun ketika tidak ada kekosongan. Pengadilan informal juga sering hadir di masyarakat, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat mempunyai potensi dan kekuasaan untuk mengatur sendiri tingkat penegakan hukumnya.⁴¹ Begitu pula dengan putusan BPSK atau pengadilan negeri menurut Pasal 54 ayat (3) UUPK, keputusan yang diambil oleh BPSK pada hakekatnya dianggap sebagai keputusan akhir yang mengikat, yaitu tidak memerlukan prosedur lebih lanjut keputusan akhir ini otomatis mengakhiri proses peninjauan para pihak yang bersengketa harus mematuhi dan melaksanakan keputusan akhir.⁴²

Kita harus memperhatikan ketentuan Pasal 54 ayat 3. Andrew Good Paster menawarkan pandangan yang menarik mengenai peradilan, dimana para pihak menyerahkan hak penyelesaian sengketa kepada hakim dan mempercayai hakim hakim, sedangkan dalam mediasi para pihak sendiri yang menentukan penyelesaian sengketa. Untuk sebuah perjanjian mediator bertindak sebagai pihak ketiga untuk membantu para pihak menegosiasikan kontrak tanpa mengambil keputusan mendasar untuk menyelesaikan perselisihan.

⁴⁰ Satjipto Raharjo, *Membedah Hukum Progresif* (Jakarta: Buku Kompas, 2006), hal. 77.

⁴¹ *Ibid*, hal 78

⁴² Achmad Ali, *Menguak Teori Hukum (Legal Theory) Dan Teori Peradilan (Judicialprudence)* (Jakarta: Kencana Predana Media Group, 2009), Hal. 375.

Pihak ketiga juga ikut serta dalam mediasi yang mengambil keputusan, namun keputusan tersebut tidak mengikat para pihak yang bersengketa seperti yang terjadi di pengadilan arbitrase.⁴³

Sesuai dengan ketentuan Pasal 54 (3). UUPK, “keputusan majelis bersifat final dan mengikat.” Penjelasan Pasal 54 (3) UUPK adalah tidak ada upaya banding atau kasasi di Kantor Sengketa Konsumen. Hal ini mencerminkan prinsip-prinsip arbitrase modern, yang menekankan efektivitas putusan arbitrase yang membatasi intervensi pengadilan umum. Namun demikian, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk memahami seberapa besar ketentuan ini mendukung integrasi dan kesesuaian seluruh pasal UUPK.⁴⁴

UUPK tidak sejalan dengan struktur putusan BPSK, karena pasal selanjutnya justru menyatakan pihak yang menggugat putusan BPSK dapat mengajukan banding ke pengadilan negeri. hukum bila berkaitan dengan ketentuan Pengadilan negeri yang memproses keberatan wajib mengeluarkan putusannya dalam jangka waktu tertentu, paling lambat 21 (dua puluh satu) hari, sehingga keberatan tersebut tidak dapat disamakan dengan sidang baru atau permohonan perlawanan. karena proses gugatan baru atau gugatan balik sangat formal dan memakan waktu lama. Keduanya berupaya membatalkan sifat final dan mengikat putusan arbitrase BPSK. Akibatnya, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dapat memakan waktu hingga dua puluh satu (21) hari. Dalam hal ini, penghematan waktu kurang lebih 79 (tujuh puluh\sembilan) hari, yang pada akhirnya menghemat biaya bagi konsumen dan pelaku usaha. Penghitungan ini

⁴³ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasi* (Jakarta: Kencana 2011), Hal. 261.

⁴⁴ Ahmadimiru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Raja grafindo Persada, 2011), Hlm. 261.

didasarkan pada jumlah hari yang diperlukan untuk setiap tahapan penyelesaian sengketa berdasarkan peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen, dengan jumlah paling lama 100 (seratus) hari sebelum putusan tersebut menjadi tetap. Jangka waktu seratus hari ini bergantung pada proses yang diikuti oleh para pihak yang bersengketa.⁴⁵

Partisipasi pengadilan negeri dalam pelaksanaan putusan arbitrase merupakan suatu keunikan sekaligus kelemahan lembaga arbitrase. Alasannya, arbitrase sebagai salah satu metode penyelesaian sengketa privat tidak mempunyai kekuatan penegakan yang sama dengan putusan pengadilan negeri. Putusan Pengadilan Negeri mempunyai kekuatan hukum yang memungkinkan dilaksanakannya apabila pihak yang kalah tidak dengan sukarela menuruti putusan tersebut. Pengadilan negeri dapat menggunakan kekuasaan negara untuk menegakkan putusan jika pihak yang kalah tidak berkeberatan. Oleh karena itu, tujuan diterbitkannya Peraturan Mahkamah Agung tahun 2006 “Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan BPSK” adalah untuk mencapai keseragaman penafsiran terhadap peraturan tersebut dan untuk memudahkan penanganan keberatan.⁴⁶ Mahkamah Agung mengindikasikan bahwa Keberatan tersebut hanya berlaku untuk keputusan arbitrase yang diambil oleh BPSK, tidak termasuk keputusan arbitrase dan mediasi.

Keputusan yang bersifat konsiliasi dan konsensus dapat bersifat on-yudisial atau yudisial, yang mana keputusan tersebut bersifat definitif dan mengikat secara

⁴⁵ Ahmad miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2011), hal. 261

⁴⁶ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasi* (Jakarta: Kencana, 2011), hal. 363.

hukum PERMA No. 3 Pasal 3(1) 1/2006 menegaskan bahwa keputusan BPSK dapat digugat. dari pelaku usaha atau konsumen dan harus diajukan ke pengadilan negeri sesuai dengan tempat hukum konsumen tersebut. Dalam hal ini baik konsumen maupun pengusaha harus mematuhi batas waktu yang diberikan undang-undang, yaitu 14 (empat belas) hari sejak diterimanya pemberitahuan keputusan BPSK.⁴⁷ Pada saat mengajukan keberatan, dokumen yang menyertainya sekurang-kurangnya - terdiri dari:

- a. nota keberatan yang memuat alasan keberatan penggugat terhadap putusan BPSK;
- b. Gugatan diajukan kepada ketua pengadilan negeri tempat tinggal konsumen;
- c. Salinan keputusan BPSK;
- d. Surat kuasa khusus dari pemohon pengacara (jika pemohon memberi kuasa kepada pengacara, dan fotokopi kartu pengacara yang bersangkutan).

PERMA Nomor 1 Tahun 2006 yang mengatur tentang tata cara pengajuan keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, berperan penting dalam menyelaraskan pemahaman otoritas peradilan dalam perlindungan hukum UU Perlindungan Konsumen sesuai dengan perannya lembaga BPSK. Salah satu faktor kunci keberhasilan inisiatif kepolisian oleh otoritas peradilan adalah adanya standar investigasi yang seragam (standar pengendalian) dalam proses hukum. BPSK itu sendiri

⁴⁷ Pasal 3 Ayat (1) Perma Nomor 1 Tahun 2006

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

3.2.1 Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini akan dilakukan segera, yakni. setelah selesainya seminar skripsi pertama dan penyempurnaan seminar\sketsa yang akan dilaksanakan sekitar bulan Juli 2024

Tabel Kegiatan Penulisan Skripsi

No.	Kegiatan	Bulan																Keterangan								
		Februari 2024				Mei 2024				Juni 2024				Juli 2024					Maret 2025							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		1	2	3	4				
1.	Pengajuan Judul	█	█	█	█																					
2.	Seminar Proposal													█	█	█	█									
3.	Penelitian																									
4.	Seminar Hasil																									
5.	Sidang Meja Hijau																					█	█	█	█	

3.2.2 Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Pengadilan Negeri Medan Jalan Pengadilan No. 8 Medan yaitu dengan mengambil data yaitu berupa Putusan Nomor 155/Pdt.Sus.BPSK/2022/PN.Mdn.

3.3 Metodologi Penelitian

3.3.1 Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif yaitu jenis penelitian yang dilakukan dengan mempelajari norma-norma yang ada atau peraturan perundang-undangan yang terkait dengan permasalahan yang dibahas.⁴⁸

3.3.2 Jenis Data

Jenis data ada (2) yaitu data primer dan data sekunder. Data primer hukum primer adalah badan hukum yang mempunyai otoritas (*Autoratif*). Bahan hukum tersebut terdiri dalam:⁴⁹

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh penulis secara langsung dari objeknya yaitu Putusan Nomor 155/Pdt.Sus.BPSK/2022/PN.Mdn Selain itu data primer lainnya adalah subjek penelitian yang dijadikan sebagai sumber informasi penelitian dengan menggunakan bukti-bukti yang terdapat dalam peraturan tersebut.

⁴⁸ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 2011) Hal 51

⁴⁹ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2015), hal.47

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang mendukung keterangan atau sebagai penunjang kelengkapan data primer. Data sekunder dalam penelitian ini terdiri atas

- 1) Bahan Hukum Primer yaitu bahan hukum yang mengikat. Dalam penulisan skripsi ini yang menjadi bahan hukum primer adalah Kitab Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 Tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian.
- 2) Bahan Hukum Sekunder: adalah bahan hukum yang menjelaskan bahan hukum primer. Dalam penulisan skripsi ini yang menjadi bahan hukum sekunder adalah buku-buku literatur tentang konsumen, pelaku usaha dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, hasil-hasil penelitian terkait jurnal dan karya ilmiah.

3.3.3 Teknik Pengumpulan Data

Pada Proposal ini digunakan alat pengumpul data, yakni :

1. *Library Research* (Penelitian Kepustakaan) yaitu penelitian yang dilakukan berdasarkan sumber bacaan, yakni Undang – Undang, buku-buku, penelitian ilmiah, artikel ilmiah, media massa, dan jurnal hukum yang berhubungan dengan materi yang dibahas dalam proposal skripsi ini. Dalam penelitian ini mengandung data primer dan data sekunder.
2. *Field Research* (Penelitian Lapangan) yaitu dengan melakukan penelitian langsung kelapangan. Dalam hal ini peneliti langsung melakukan penelitian ke Pengadilan Negeri Medan.

3.3.4 Analisis Data

Untuk melakukan analisa data dan menarik kesimpulan menggunakan metode penelitian kepustakaan. Metode penelitian kepustakaan dilakukan dengan mengambil data dari berbagai buku, sumber bacaan yang berhubungan dengan judul pembahasan, majalah maupun media massa, perundang-undangan dan wawancara. Data yang diperoleh dalam penelitian ini selanjutnya dianalisis secara analisis kualitatif, yaitu dengan memperhatikan fakta-fakta yang ada dilapangan sesuai dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan.

Dari hasil analisis tersebut dapat diketahui Hambatan-Hambatan serta mekanisme yang terjadi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan Cara Konsiliasi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan, Untuk memperoleh suatu gambaran singkat mengenai suatu permasalahan dalam penelitian ini

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

1. Penyelesaian sengketa Konsumen dalam BPSK melalui putusan 155/Pdt.Sus.BPSK/2022/PN.Mdn menurut pada ketentuan Pasal 56 ayat 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (untuk selanjutnya disebut sebagai “UU 8/1999”) Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia No.1 Tahun 2006 tentang Para Pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut Pengadilan Negeri Medan menggunakan beberapa dasar hukum dalam putusannya, termasuk ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan peraturan yang mengatur tentang kewenangan BPSK. Pengadilan menegaskan bahwa sengketa asuransi memerlukan penanganan khusus dan tidak dapat diselesaikan melalui mekanisme yang sama dengan sengketa konsumen lainnya. Putusan ini menegaskan pentingnya memahami yurisdiksi masing-masing lembaga dalam penyelesaian sengketa dan Putusan **Nomor 155/Pdt.Sus.BPSK/2022/PN.Mdn** memberikan pelajaran penting mengenai batas-batas yurisdiksi lembaga penyelesaian sengketa di Indonesia. Kasus ini menegaskan bahwa tidak semua sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui BPSK, terutama yang melibatkan aspek hukum dan kontrak yang mengadili sengketa ini karena menyangkut hak konsumen.

2. Pertimbangan Hakim terhadap Putusan BPSK dalam Penyelesaian Sengketa PT. ASURANSI JIWA MANULIFE INDONESIA antara DERAMA LAIA Berdasarkan asas 3 hukum dalam putusan Nomor 155/Pdt.Sus.BPSK/2022/PN.Mdn Pertimbangan hakim dalam memutuskan keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam kasus antara PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia antara derama laia didasarkan pada tiga asas utama hukum, yaitu keadilan, kepastian hukum, dan kemanfaatan.

5.2 Saran

1. Melalui Pengadilan Negeri, Konsumen berhak melakukan upaya hukum jika mereka keberatan dengan putusan yang sudah dikeluarkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Namun Sebelumnya konsumen harus memastikan bahwa putusan BPSK tidak melanggar peraturan Undang-undang yang berlaku dan BPSK dalam menerima gugatan, sebaiknya lebih memperhatikan Batasan wewenang agar tidak adanya putusan BPSK yang dibatalkan oleh Peradilan umum karena bukan ruang lingkup BPSK.
2. Dalam Kasus perkara No. 155/Pdt.Sus.BPSK/2022/PN.Mdn, Majelis Hakim mempertimbang ke BPSK dalam memutuskan keberatan putusan BPSK tersebut telah benar dalam mengadaii perkara dengan mematuhi 3 asas Hukum supaya tidak salah sebelum memutuskan perkara putusan dan tidak merugikan siapapun dalam kasus tersebut

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Abdurrasyid, P. (2012). *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta: PT Fikahayti Aneska.

Ali, Z. (2015). *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika.

Barakatullah, A.H. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen "Kajian Teoritis Pemikiran*, Bandung: Nusa Media.

Kristiyanti, C.T.S. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Sinar Grafika.

Maryanto. (2019). *prosedur penyelesaian sengketa konsumen di BPSK*
Semarang: Unissula Press.

Narbuko, C., & Achmadi, A. (2010) *Metode Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara

Nugroho, S. A. (2011). *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Jakarta: Kencana Prenada Media.

Rajagukguk, E. (2000). *Pentingnya Perlindungan Konsumen dalam Era Perdagangan Bebas dalam Buku Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju.

Rasyid, L.M., & Herinawati. (2015). *Modul Pengantar Hukum Acara Perdata*, Lhokseumawe: UNIMAL PRESS

Setiadi, N.J. (2010). *Perilaku Konsumen Perpektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen, Cetakan Keempat*, Jakarta: Kencana.

Panji Adi Setiawan (2010) *Analisa Yuridis Terhadap Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi Diamond Investa Antara PT Asuransi Jiwa Bakrie Dengan*

Tertanggung, Depok: Tesis Magister Hukum FH UI

Shidarta. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo.

Siagian, N. (2005). *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Jakarta: Pantai Rei.

Soekanto, S. (2011). *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press.

Suryono, Himpunan Yurisprudensi Hukum Perpajakan, Arbitrase, dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Jakarta:Elephant Book, 2002).

Usman, R. (2003). *Pilihan Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan*, Bandung: PT Citra Aditya.

Usman, R. (2012). *Mediasi di Pengadilan*, Jakarta:Sinar Grafika.

Widjaja, G., & Yani, A. (2000). *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Winarta, F.H. (2012). *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Internasional dan Nasional*, Jakarta: Sinar Grafika Offset.

Zulham. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

JURNAL

Arman, T.C.S. & Epani.R.HM. (2019). Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Memutus Perkara Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Perkara PT. Candratex Dan PT. Asian Cutton Dengan BPJS Cabang Soreang),”*Majalah Hukum Nasional* Vol. 49

Atuti, H.D. (2015). Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *Jurnal Mimbar Justita*, Vol. 1.

Annastasyia Mukrimah Yusuf, Ma’ruf Hafidz, Hasbuddin Khalid, „Journal of Lex Philosophy (JLP)“, *Journal of Lex Philosophy (JLP)*, 5.1 (2024), pp. 260–75

Area, Universitas Medan, „Kajian Hukum Terhadap Permohonan Keberatan Oleh Konsumen Atas Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan Di Pengadilan Negeri Medan OLEH : FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS MEDAN AREA MEDAN Kajian Hukum Terhadap Permohonan Keberatan Oleh Konsumen At“, 307, 2023

Bustamar. (2015). Sengketa Konsumen dan Teknis Penyelesaiannya Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. *JURIS* Vol. 14

Hidayani, S. (2010) Aspek Hukum Pada Proses Persidangan di Badan Penyelesaian Sengketa. *Konsumen, Jurnal Antroposolgi Sosial dan Budaya*, Vol. 2

Kurniawan. (2012) Permasalahan Dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)”, *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 12

- Lestari, Sri, „The Legal Certainty for Resolving Consumer and Business Actor Disputes from the Perspective of Social Engineering Justice from Roscoe Pound“, *Jurnal IUS Kajian Hukum Dan Keadilan*, 11.3 (2023), pp. 557–68, doi:10.29303/ius.v11i3.1309
- Putri, R.R. & Mulada, A.D. (2022). Analisis Sengketa Konsumen Dalam Pembelian Rumah Pada PT Varindo Lombok Inti. *Jurnal Commerce Law*, Vol. 2.
- Putri, A.O. A, Melawati & Panji, A. (2021). Pentingnya Hukum Perlindungan KOonsumen Dalam Jual Beli,” *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol 3, No. 1.
- Ramli, A. (2002) Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce *Jurnal Hukum Bisnis*, Vol. 18 (3).
- Rizki, Adellia Sallwa Baqa, *Kekuatan Hukum Putusan Mediasi Bpsk Apabila Surat Perjanjian Damai Tidak Ditandatangani Salah Satu Pihak (Studi Putusan BPSK No. 011/P.BPSK/10/2017)*, 2018
<<http://repository.ub.ac.id/id/eprint/163210/>>
- Rusli, T. (2012). Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen dan Pelaku Usaha Menurut Peraturan Perundangan. *Jurnal Keadilan Progres*. Vol. 3.
- Tavuyanago,S. (2020) “The Interface between Competition Law and Consumer Protection Law: An Analysis of the Institutional Framework in the Nigerian Federal Competition and Consumer Protection Act of 2019,” *South African Journal of International Affairs* Vol. 27

Wawancara

Wawancara Dengan Bapak Abd. Hadi Nasution, S.H., M.H Di Pengadilan Negeri

Medan Pada Tanggal 17 Juli 2024

WEBSITE

Hidayat, T. (2015). *Perlindungan Konsumen, Pengawas Barang dan Jasa*

<http://direktoratlpknasional.blogspot.com/2010/07/daftar-alamat->

bpsi-indonesia.html, diakses tanggal 21 Februari 2015.



Pertanyaan Buat Hakim Pengadilan Negeri Medan Terkait Permasalahan Kasus dalam Putusan Pekara Nomor 155/Pdt.Sus-BPSK/2022/PN.Mdn :

1. Bagaimana Penyelesaian Sengketa Pt Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Antara Derama laia?

Jawab : berikut saya cantumkan hasil wawancara dari salah satu Hakim Pengadilan Negeri Medan yang menangani kasus dalam Putusan 155/Pdt.Sus.BPSK/2022?PN.Mdn menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia Dengan putusan ini, Sebaliknya, pengadilan menyarankan agar sengketa ini diselesaikan melalui jalur yang lebih sesuai dengan ketentuan kontrak asuransi, yang bisa melibatkan pengadilan atau arbitrase.

Keputusan ini juga memberi pelajaran penting tentang batas kewenangan lembaga penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia. Meskipun BPSK memiliki peran yang signifikan dalam melindungi hak konsumen, ada batasan-batasan tertentu yang perlu dipahami oleh semua pihak dalam memilih jalur hukum yang tepat untuk menyelesaikan sengketa.

Kasus ini membawa dampak yang signifikan bagi sistem penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia. Putusan Pengadilan Negeri Medan menegaskan bahwa tidak semua sengketa konsumen bisa diselesaikan melalui BPSK, terutama yang melibatkan hal-hal yang lebih kompleks seperti kontrak asuransi. Ini penting untuk dipahami oleh konsumen dan penyedia layanan agar mereka dapat memilih jalur Lebih jauh lagi, memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang peran penting pengadilan dalam memastikan keadilan bagi semua pihak dalam penyelesaian sengketa konsumen. Hal ini menegaskan perlunya mekanisme yang

kuat untuk melindungi hak-hak konsumen dan memastikan kepatuhan penyedia layanan terhadap kewajiban yang mereka miliki.

Dalam penyelesaian sengketa ada 3 cara proses penyelesaian sengketa konsumen yaitu melalui proses mediasi, arbitrase, dan konsiliasi dan begitu juga dengan, “PERMA Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen di luar pengadilan memberikan panduan mengenai prosedur yang harus diikuti dalam penyelesaian sengketa konsumen. PERMA ini juga mengatur tentang kewenangan BPSK dan tata cara pengajuan keberatan ke Pengadilan Negeri. Dalam konteks ini, PERMA memberikan dasar hukum bagi kedua belah pihak untuk memahami hak dan kewajiban mereka selama proses penyelesaian sengketa dan keberatan”.

2. Bagaimana Syarat Pengajuan Permohonan Keberatan di PN MEDAN:

Jawab : Majelis Hakim menyatakan tentang syarat prosedur pengajuan permohonan keberatan ialah : diatur dalam Perma nomor 1 tahun 2006 prosedurnya

1. Pemohon berhak mengajukan keberatan dalam hal ditemukannya alasan sebagai berikut : Keberatan ditujukan kepada atasan PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) melalui petugas informasi oleh pemohon atau kuasanya. Keberatan ditujukan kepada atasan PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) melalui petugas informasi oleh pemohon atau kuasanya. Keberatan ditujukan kepada Atasan PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) melalui Petugas Informasi oleh Pemohon atau Kuasanya.
2. Adanya penolakan atas permohonan
3. Tidak disediakannya informasi yang wajib diumumkan secara berkala
4. Tidak ditanggapinya permohonan informasi

5. Permohonan ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta
6. Tidak dipenuhinya permohonan informasi
7. Pengenaan biaya yang tidak wajar dan atau
8. Penyampaian informasi melebihi waktu yang diatur dalam Surat Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 2-144/KMA/SK/VII/2022 Tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan.
9. Keberatan ditujukan kepada Atasan PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) melalui Petugas Informasi oleh Pemohon atau Kuasanya.

3. Bagaimana Menurut Bapak tentang Pertimbangan Hakim Terhadap Putusan BPSK dalam Penyelesaian Sengketa PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia dan Derama Laia :

Jawab: Majelis Hakim Pengadilan Negeri Medan menyatakan pertimbangan utama yang diambil oleh hakim dalam memutuskan keberatan terhadap putusan BPSK ialah: Hakim akan mempertimbangkan beberapa aspek, termasuk apakah BPSK telah mengikuti prosedur yang benar sesuai dengan ketentuan PERMA dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hakim juga akan mengevaluasi apakah bukti yang diajukan oleh kedua belah pihak sudah lengkap dan apakah putusan BPSK telah memperhitungkan semua fakta yang relevan. Selain itu, hakim akan menilai apakah keputusan BPSK memberikan keadilan dan kepastian hukum bagi kedua belah pihak yang dimana hakim telah Mengeluarkan Putusan dan Membatalkan Putusan BPSK Karena Hakim menerima Permohonan Keberatan Dari pihak pengggugat (Pelaku usaha) Dan Pihak Termohon di Hukum dengan cara membayar biaya perkara sejumlah Rp. 443.000,-

(Empat ratus empat puluh tiga ribu rupiah).

4. Bagaimana dampak Keputusan pengadilan Nomor 155/pdt.sus-bpsk/2022/Pn.Mdn Terhadap praktik hukum asuransi di Indonesia?

Jawab : Dampak penting lainnya adalah pada perubahan kebijakan internal perusahaan asuransi. Keputusan BPSK ini memberi sinyal kepada perusahaan asuransi bahwa mereka harus lebih berhati-hati dalam menilai klaim nasabah dan harus memberikan informasi yang lebih jelas tentang ketentuan polis mereka. Banyak perusahaan asuransi yang mungkin selama ini lebih fokus pada keuntungan tanpa mempertimbangkan secara mendalam tentang cara mereka berinteraksi dengan nasabah. Kini, keputusan BPSK mengingatkan mereka bahwa praktik bisnis yang baik mencakup keterbukaan, kejelasan, dan keadilan terhadap konsumen

5. Bagaimana Kepastian Hukum terhadap Putusan BPSK yang telah dibatalkan ataupun yang di kukuhkan oleh Pengadilan Negeri?

Jawab : Kepastian hukum terkait putusan BPSK yang telah dibatalkan oleh Pengadilan Negeri menunjukkan bahwa keputusan BPSK tersebut tidak sejalan dengan harapan masyarakat. Majelis hakim memiliki perspektif tersendiri dalam menanggapi permohonan pembatalan putusan BPSK, di mana mereka akan mempertimbangkan tiga asas hukum. Jika hakim berpendapat bahwa putusan yang dikeluarkan oleh BPSK adalah salah, maka hakim Pengadilan Negeri akan mengambil alih perkara tersebut dan memutuskan secara langsung. Sebaliknya, jika permohonan pembatalan putusan BPSK ditolak, hakim akan menilai bahwa keputusan tersebut sudah tepat, sehingga penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat diteruskan sesuai dengan ketentuannya.

LAMPIRAN I

SURAT IZIN PENELITIAN

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**
FAKULTAS HUKUM

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate (061) 7360168, 7366878, 7364348 (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A (061) 8225602 (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 1435/FH/01.10/VII/2024 12 Februari 2025
Lampiran : ---
Hal : Permohonan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara

Kepada Yth :
Ketua Pengadilan Negeri Medan

di-
Tempat



Dengan hormat, bersama surat ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan Izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami berikut ini :

Nama : Novita Sari Sihombing
N I M : 198400165
Fakultas : Hukum
Bidang : Hukum Keperdataan

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara di Pengadilan Negeri Medan , guna penyusunan Skripsi Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Medan Area dengan judul "*Upaya Keberatan Terhadap Putusan BPSK dalam Penyelesaian Sengketa PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia antara Derama Laia (Studi Kasus Putusan Nomor 155/Pdt.Sus.BPSK/2022/PN.Mdn)*".

Perlu kami sampaikan bahwa Pengambilan Data/Riset Dan Wawancara dimaksud adalah semata-mata untuk penulisan ilmiah dan penyusunan skripsi yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa untuk mengikuti Ujian Skripsi di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

Apabila mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data/riset Dan Wawancara, kami mohon agar dapat diberikan Surat Keterangan telah selesai melaksanakan riset di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Dekan,

Dekan M. Citra Ramadhan, SH, MH
FAKULTAS HUKUM



