

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **A. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Pekanbaru**

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sedapat mungkin akan didirikan di setiap kabupaten/kota, yang keanggotaannya terdiri atas:

1. Ketua merangkap anggota
2. Wakil ketua merangkap anggota
3. Anggota

Untuk dapat diangkat sebagai anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen harus memenuhi persyaratan:

1. Warga Negara Indonesia
2. Berbadan sehat
3. Berkelakuan baik
4. Tidak pernah dihukum karena melakukan kejahatan
5. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang Perlindungan Konsumen
6. Berusia sekurang-kurangnya 30 tahun<sup>1</sup>

Untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, Badan penyelesaian Sengketa Konsumen membentuk majelis. Jumlah majelis tersebut harusnya ganjil dan sedikit-dikitnya tiga orang yang mewakili semua unsur pemerintah, palaku usaha, dan konsumen, serta dibantu oleh seorang panitera. Putusan majelis bersifat final dan mengikat.

Meskipun putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bersifat final dan mengikat dan pada hakikatnya tidak dapat diajukan keberatan, namun

---

<sup>1</sup> Asyhadie Zaeni, *op.cit.*,h.211

berdasarkan Mahkamah Agung nomor 01 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan terhadap Putusan Arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dapat diajukan keberatan apabila memenuhi syarat-syarat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 70 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang arbitrase dan alternatif Penyelesaian Sengketa, yaitu:<sup>2</sup>

1. Surat atau dokumen yang diajukan dalam pemeriksaan, setelah putusan dijatuhkan, diakui palsu atau dinyatakan palsu
2. Setelah putusan arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa diambil, ditemukan dokumen yang bersifat menentikan yang disembunyikan oleh pihak lawan
3. Putusan diambil dari tipu muslihat, yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam pemeriksaan sengketa

Keberatan dapat diajukan melalui Kepaniteraan Pengadilan Negeri sesuai dengan prosedur pendaftaran perkara perdata, dalam tenggang waktu empat belas hari terhitung sejak pelaku usaha atau konsumen menerima pemberitahuan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.<sup>3</sup>

Surat keberatan harus dibuat dalam rangkap enam, yang masing-masing akan diberikan kepada pihak yang berkepentingan, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dan hakim yang akan menangani keberatan tersebut. Hakim-hakim yang akan ditunjuk oleh Ketua Pengadilan negeri untuk melakukan pemeriksaan terhadap keberatan tersebut adalah hakim yang mempunyai pengetahuan yang cukup di bidang perlindungan konsumen.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> *Ibid.*,h.213

<sup>3</sup> *Wawancara*, Panitera Persidangan senin,10 April 2014. Pukul:10:00.WIB

<sup>4</sup> *Wawancara*, Sekretaris Persidangan senin,10 April 2014. Pukul:10:00.WIB

Hakim-hakim yang memeriksa keberatan atas dasar alasan sebagaimana tersebut dalam poin (1) sampai dengan (3) diatas, apabila terbukti maka majelis hakim dapat membatalkan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Namun apabila ada alasan lain diluar alasan sebagaimana tersebut dalam poin (1) sampai dengan (3) diatas, majelis hakim dapat mengadili sendiri sengketa konsumen yang bersangkutan. Majelis hakim harus sudah memberikan putusan paling lambat 21 (dua puluh satu) hari sejak sidang pertama dilakukan.

## **B. Fungsi dan Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Pekanbaru**

Tugas dan wewenang Badan penyelesaian Sengketa Konsumen adalah untuk menyelesaikan sengketa konsumen diluar Pengadilan yang meliputi hal-hal sebagai berikut:<sup>5</sup>

1. Melaksanakan dan menangani penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsoliasi
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baru
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen
5. Menerima pengaduan tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen
7. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah mealakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen

---

<sup>5</sup> *Ibid.*,h. 222

8. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen
9. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi atau saksi ahli atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada poin 7 dan 8, yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
10. Mendapatkan, meneliti, dan/atau melihat surat. Dokumen atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan
11. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen
12. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
13. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang perlindungan Konsumen

### **C. Kronologi Perkara**

Pada tanggal 02 Mei 2012, penggugat selaku konsumen pada PT. Clipan Finance Indonesia Tbk yang telah mengadakan perjanjian pembiayaan konsumen dengan nomor perjanjian 80701101211 terhadap 1 (satu) unit mobil minibus Isuzu Panther New 2.5 I.V Advanture tahun 2008 Nomor Polisi BM 1899 SG warna silver metalik.

Sengketa berawal dari tindakan PT. Clipan Finance Indonesia Tbk melakukan mengambil mobil tersebut tanpa pemberitahuan kepada penggugat

dan tanpa adanya surat peringatan, hal tersebut adalah menyalahi aturan perundang-undangan yang berlaku.

Pada tanggal 22 Juli 2013 mobil tersebut bermasalah kemudian penggugat memasukkan mobil ke bengkel asuransi CPM yang beralamat di Jl. Garuda Jabuh Baru untuk diperbaiki selama 1 minggu pengerjaannya.

Pada tanggal 26 Juli 2013 penggugat datang ke bengkel untuk melihat mobil tersebut, menurut keterangan pemilik bengkel mobil penggugat sudah diambil oleh perusahaan Clipan Finance.

Penggugat merasa dirugikan dan tidak terima dengan penarikan mobil tersebut, karena dari pihak PT. Clipan Finance Indonesia Tbk tidak ada memberikan peringatan atau pemberitahuan sebelumnya kepada penggugat baik secara tertulis maupun secara lisan.

Pada tanggal 27 Juli 2013, penggugat menemui PT. Clipan Finance Indonesia Tbk untuk menanyakan perihal mobil penggugat yang ditarik, menurut PT. Clipan Finance Indonesia Tbk alasan ditariknya mobil penggugat dikarenakan penggugat selama 2 bulan (Juni-Juli 2013).

Sedangkan penggugat telah melaksanakan kewajiban dengan membayar angsuran tiap bulannya dengan lancar.

Penggugat dalam hal ini sudah beritikad baik untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, namun tidak ada tanggapan dari pihak PT. Clipan Finance Indonesia Tbk yang diwakili oleh saudara Dedi.

Selain itu tergugat juga melakukan tindakan melanggar Undang-Undang berupa penipuan yaitu adanya penipuan jumlah uang yang dibayarkan,

dimana tergugat mengatakan penggugat berhutang Rp.120.000.000,- namun diperjanjian pembiayaan tergugat mencantumkan harga Rp.146.000.000,- selain itu tergugat juga melakukan penipuan terhadap harga mobil, dimana harga sebenarnya Rp.157.000.000,- namun tergugat mencantumkan harga mobil Rp.175.000.000,- .

Karena tergugat dalam memberikan pembiayaan tidak sesuai dengan yang disepakati dengan penggugat, ini bertentangan dengan pasal 16 huruf (b) yang berbunyi pelaku usaha dalam menawarkan barang dan atau jasa melalui pesanan dilarang untuk: (b) tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan atas prestasi.

#### **D. Alasan Mengajukan Gugatan**

Bahwa dengan adanya tindakan melanggar Undang-Undang yang telah dijelaskan diatas oleh pihak tergugat dan melakukan penarikan tanpa adanya pemberitahuan kepada penggugat baik secara tertulis maupun lisan, penggugat mengalami kerugian materil yang banyak karena bertepatan pada saat lebaran, mobil tersebut dapat menghasilkan lebih dari 3x angsuran.

Menimbang karena tidak ada tanggapan dari pihak PT. Clipan Finance Indonesia Tbk (tergugat), maka pengugat mengajukan gugatan terhadap tergugat melalui surat pengaduan yang terdaftar pada Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru. Nomor 17 BPSK PKR-SERT/IX/2013 pada tanggal 11 September 2013.

#### **E. Gambaran Umum Perkara**

Penggugat adalah Meliwati yang beralamat di Jl. Pekanbaru Bangkinang, Desa Penyesawan Utara RT.03/05, Kecamatan Kampar Kota Bangkinang Pekanbaru.

Pada tanggal 02 Mei 2012, penggugat dan tergugat telah melakukan perjanjian pembiayaan konsumen dengan nomor perjanjian 80701101211, tertanggal 02 Mei 2012, antara Melawati (penggugat), yang berkedudukan di Jl. Pekanbaru Bangkinang, Desa Penyesawan Utara RT.03/05, Kecamatan Kampar Kota Bangkinang Pekanbaru, dengan PT. Clipan Finance (tergugat), bergerak dibidang usaha leasing (sewa guna usaha) yaitu penjualan mobil, yang beralamat di Jl. Arifin Ahcmad Nomor 202, Kecamatan Marpoyan Damai Kelurahan Sidomulyo Timur, Pekanbaru 28294, yang diwakili oleh Ivan Nawanti dalam hal ini bertindak dalam kedudukannya sebagai Kepala Cabang, Dedi Maulana dan Dedi Saputra keduanya dalam kapasitasnya sebagai karyawan PT. Clipan Finance Indonesia Tbk cabang Pekanbaru. Dengan objek pembelian adalah 1 (satu) unit mobil minibus Isuzu Panther New 2.5 I.V Adventure tahun 2008 Nomor Polisi BM 1899 SG warna silver metalik,A/n Togi Sibarani dengan harga Rp.157.000.000,- dengan DP. Rp.37.000.000,- sisanya Rp.120.000.000,- dibayarkan oleh PT. Clipan Finance. Tetapi didalam perjanjian pembiayaan tergugat mencantumkan harga Rp.175.000.000,- dan sisanya Rp.146.000.000,- disini tergugat telah melanggar Undang-Undnag berupa penipuan.

Sisa hutang pada PT. Clipan Finance Rp.120.000.000,- diangsur tanggal 16 pada setiap bulannya sebesar Rp.4.286.000,- selama 48 bulan lamanya. Pada angsuran ke 14 penggugat tidak dapat membayar angsuran tepat

waktu yaitu pada bulan Juni, pada tanggal 22 Juli 2013 mobil bermasalah kemudian penggugat memasukkan mobil ke bengkel asuransi CPM yang beralamat di Jl.Garuda Labuh Baru untuk diperbaiki selama seminggu pengerjaannya. Pada tanggal 26 Juli 2013 penggugat datang ke bengkel untuk melihat mobil tersebut sudah tidak ada lagi ditempat bengkel mobil tersebut, menurut keterangan pemilik bengkel mobil penggugat sudah diambil oleh perusahaan PT. Clipan Finance.

Pada tanggal 27 Juli 2013 penggugat menemui PT. Clipan Finance Indonesia Tbk untuk menanyakan perihal mobil penggugat yang ditarik, menurut pihak PT. Clipan Finance alasan ditariknya mobil penggugat dikarenakan penggugat menunggak selama 2 bulan (Juni-Juli 2013).

Didalam perjanjian pembiayaan adanya klausula baku dimana pasal 6 tentang kejadian kelalaian dimana PT. Clipan Finance berhak untuk menuntut atau menagih pembayaran angsuran atau kewajiban lain yang berhutang oleh konsumen kepada PT. Clipan Finance berdasarkan perjanjian ini secara sekaligus dan seketika tanpa teguran lebih dahulu atau lebih lanjut dari PT. Clipan Finance atau surat dari juru sita atau pengadilan tidak diperlukan lagi, apabila timbul kejadian-kejadian dibawah ini :

1. Bilamana angsuran seperti yang ditetapkan dalam lampiran I perjanjian ini, ataupun kewajiban-kewajiban lain yang harus dilaksanakan mestinya, maka dengan lewatnya waktu saja sudah merupakan bukti yang sah dan cukup bahwa konsumen telah melalaikan kewajibannya.
2. Bilamana konsumen mengajukan permohonan kepada pengadilan untuk dinyatakan pailit atau penundaan pembayaran hutang-hutangnya.



3. Bilamana harta konsumen sebagian atau seluruhnya disita pihak lain atau instansi yang berwajib.
4. Bilamana konsumen meninggal dunia, kecuali apabila penerima hak atau ahli warisnya dapat memenuhi semua kewajiban konsumen dan dalam hal ini disetujui oleh PT. Clipan Finance.
5. Bilamana konsumen ditaruh dibawah pengampunan atau karena sebab apapun tidak cakap atau tidak berhak atau tidak berwenang lagi untuk melakukan tindakan pengurusan, atau kepemilikan atas dan terhadap harta kekayaan, baik sebagian atau seluruhnya.
6. Bilamana barang dipindahtangankan dengan cara apapun atau dijaminkan kepada pihak ketiga, tanpa mendapat persetujuan secara tertulis terlebih dahulu dari PT. Clipan Finance.
7. Bilamana konsumen terlibat di dalam suatu perkara pidana.
8. Konsumen melakukan kelalaian atau pelanggaran atas syarat yang ditetapkan dalam setiap perjanjian pembiayaan konsumen atau perjanjian lain yang dibuat oleh Konsumen dan PT. Clipan Finance, selain perjanjian ini sehingga mengakibatkan perjanjian-perjanjian tersebut diakhiri oleh PT. Clipan Finance.

Dalam hal terjadinya salah satu kejadian sebagaimana disebutkan diatas, maka PT. Clipan Finance berhak secara hukum untuk melaksanakan hak-haknya atas jaminan yang diberikan Konsumen sesuai dengan ketentuan yang berlaku.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Perjanjian Pembiayaan Nomor 80701101211

Dalam hal ini perjanjian pembiayaan konsumen ini merugikan bagi pihak konsumen, karena adanya klausula baku yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha.

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, penggugat mohon kepada majelis persidangan yang memeriksa dan mengadili perkara ini berkenan menjatuhkan putusan sebagai berikut:

1. Mengabulkan gugatan penggugat untuk seluruhnya.
2. Mengembalikan 1 (satu) unit mobil Isuzu Panther New 2.5 I.V Adventure tahun 2008 Nomor Polisi BM 1899 SG warna silver metalik tersebut dalam kondisi baik dan bagus.
3. Mengganti dengan mobil yang sama baik dari segi angsuran maupun uang mukanya secara wajar kepada penggugat.
4. Atas penarikan mobil tersebut penggugat minta ganti rugi baik secara materil maupun imateril berupa uang sebesar Rp.200.000.000,-.<sup>7</sup>

Dalam putusan Majelis Persidangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pekanbaru menyatakan bahwa:

1. Mengbulkan sebagian tuntutan penggugat.
2. Mewajibkan penggugat untuk membayar pelunasan pembiayaan pada PT. Clipan Finance Indonesia Tbk sebesar Rp.85.000.000,-.
3. Mewajibkan pelaku usaha untuk mengembalikan mobil Isuzu Panther tersebut kepada penggugat.<sup>8</sup>

Sehubungan dengan putusan majelis persidangan di atas dapat dilihat bahwa gugatan penggugat dinyatakan dapat diterima. Oleh karena itu penulis

---

<sup>7</sup> Berkas Perkara Nomor 09/Pts/BPSK/X/2013.Pbr

<sup>8</sup> *ibid*

ingin melihat lebih jauh pertimbangan Majelis Persidangan dalam menjatuhkan putusan tersebut.