

ANALISIS YURIDIS PENOLAKAN PENGADUAN KONSUMEN MELALUI BPSK DALAM PEMBAYARAN ANGSURAN MOBIL

Kesya Dirgahayuni Bangun^{1,*}, JE. Melky Purba², Hasdiana Juwita Bintang³
Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Ilmu Sosial Sains,
Universitas Pembangunan Panca Budi Medan

Correspondence

Email: Kesyadirgahayunib17@gmail.com

No. Telp:

Submitted 19 Juni 2025

Accepted 22 Juni 2025

Published 25 Juni 2025

ABSTRAK

Dalam era globalisasi yang terus berkembang, berbagai permasalahan antara pelaku usaha dan konsumen semakin sering terjadi. Mengacu pada ketentuan Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen merupakan setiap individu yang memanfaatkan barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat untuk kepentingan pribadi, keluarga, pihak lain, atau makhluk hidup lain, tanpa maksud untuk memperdagangkannya kembali. Untuk menyelesaikan konflik yang timbul dan memastikan perlindungan hak-hak konsumen, pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai forum alternatif penyelesaian sengketa di luar jalur pengadilan. Lembaga ini juga bertugas untuk memfasilitasi konsumen dalam menguji atau mencoba barang/jasa serta menjamin mutu produk melalui penyediaan garansi. Di sisi lain, istilah angsuran merujuk pada sistem pembayaran secara bertahap yang dilakukan guna melunasi kewajiban atas pembelian barang atau jasa. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif, yaitu suatu metode yang berfokus pada kajian terhadap peraturan perundang-undangan sebagai bahan hukum primer, disertai analisis terhadap teori dan prinsip hukum yang relevan. Salah satu landasan hukum utama dalam kajian ini adalah Pasal 7 huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, yang menyatakan bahwa pelaku usaha berkewajiban memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mencoba atau menguji barang/jasa tertentu serta memberikan jaminan atau garansi terhadap produk yang diproduksi dan dipasarkan.

Keyword: Konsumen, BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa), Angsuran

ABSTRACT

In the midst of the current development of globalization, various conflicts have emerged between business actors and consumers. Based on the provisions of Article 1 paragraph (2) of Law Number 8 of 1999, consumers are defined as individuals who use goods and/or services available in the community for personal needs, family, other parties, or other living beings, without the aim of being traded again. To handle this kind of dispute and guarantee the protection of consumer rights, the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) was formed to try and test the goods or services offered, while guaranteeing product quality through the provision of a guarantee as an alternative institution for resolving disputes outside the courts. Meanwhile, installments refer to a method of periodic payment in order to pay off debts or buyers of goods or services. This study adopts a normative legal approach, which emphasizes the study of primary legal materials through analysis of applicable legal theories and principles. One of the relevant legal bases is Article 7 letter e of Law Number 8 of 1999, which emphasizes the obligation of business actors to provide consumers with the opportunity to test, try certain goods or services and provide guarantees, warranties for goods made and traded.

Keywords: Consumer, BPSK (Dispute Resolution Agency), Installments

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia otomotif yang pesat mendorong meningkatnya minat masyarakat untuk memiliki kendaraan pribadi, khususnya mobil, baik untuk keperluan pribadi maupun komersial. Dalam memenuhi kebutuhan tersebut, banyak konsumen memilih sistem pembayaran secara kredit atau angsuran melalui lembaga pembiayaan (leasing). Skema pembiayaan ini seringkali melibatkan perjanjian antara konsumen dan perusahaan pembiayaan yang mengandung hak dan kewajiban masing-masing pihak. Namun, dalam praktiknya, tidak jarang terjadi sengketa

antara konsumen dan perusahaan pembiayaan, khususnya terkait dengan keterlambatan pembayaran, penarikan kendaraan secara sepihak, atau ketidaksesuaian perjanjian.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga quasi-yudisial yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memiliki kewenangan untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. BPSK menjadi salah satu pilihan alternatif penyelesaian sengketa karena prosesnya yang cepat, murah, dan sederhana. Namun, dalam sejumlah kasus, pengaduan konsumen terkait permasalahan pembayaran angsuran kendaraan bermotor, khususnya mobil, seringkali ditolak oleh BPSK. Penolakan ini menimbulkan pertanyaan yuridis mengenai dasar hukum, batas kewenangan BPSK, serta perlindungan hukum terhadap konsumen sebagai pihak yang lemah dalam hubungan kontraktual dengan perusahaan pembiayaan.

Penolakan pengaduan tersebut dapat disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain karena hubungan hukum antara konsumen dan perusahaan pembiayaan dianggap berada dalam ranah perjanjian perdata yang kompleks, atau karena adanya klausul baku yang mencantumkan penyelesaian sengketa hanya melalui jalur pengadilan atau arbitrase. Hal ini tentu menjadi persoalan serius dalam upaya memberikan perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis yuridis terhadap dasar dan alasan penolakan pengaduan konsumen oleh BPSK, khususnya dalam konteks pembayaran angsuran mobil, guna menilai apakah tindakan tersebut telah sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Kajian ini menjadi penting untuk menegaskan peran dan batas kewenangan BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen, serta memberikan kepastian hukum bagi para pihak yang bersengketa.

Interaksi antara produsen dan konsumen merupakan hubungan yang bersifat timbal balik dan berlangsung secara berkesinambungan. Perlindungan konsumen bertujuan untuk menjamin terpenuhinya hak dan kewajiban kedua belah pihak dalam kegiatan ekonomi, sekaligus menghindari potensi kerugian yang mungkin timbul. Konflik sering kali muncul ketika konsumen merasa dirugikan akibat penggunaan suatu produk atau jasa. Dalam konteks globalisasi yang semakin cepat berkembang, dinamika hubungan antara pelaku usaha dan konsumen menjadi semakin kompleks. Tidak jarang tindakan atau kebijakan yang diambil oleh pelaku usaha menimbulkan dampak negatif bagi konsumen, sehingga mendorong perlunya intervensi hukum yang memadai. Oleh karena itu, urgensi akan perlindungan konsumen kian meningkat, mencakup tidak hanya kepemilikan atas barang dan jasa, tetapi juga aspek keamanan, mutu, dan kepuasan pengguna. Kendati demikian, perlindungan konsumen seyogianya tetap memperhatikan hak-hak pelaku usaha, mengingat peran strategis mereka dalam mendukung pertumbuhan dan stabilitas perekonomian nasional.

Suatu bentuk kesepakatan yang menimbulkan konsekuensi hukum, di mana terdapat kewajiban yang lahir baik dari kontrak antara para pihak maupun dari ketentuan hukum yang berlaku. Hubungan hukum ini bersifat resiprokal karena mencakup komitmen dari kedua belah pihak; satu pihak menyediakan dukungan finansial, sementara pihak lainnya menerima barang dengan sistem pembayaran yang dilakukan secara bertahap. Oleh karena itu, penting adanya kejelasan dalam struktur hukum antara kedua pihak agar pelaksanaan hak dan kewajiban masing-masing dapat berlangsung secara seimbang dan adil. Peran perjanjian semacam ini menjadi semakin signifikan dalam situasi ekonomi yang penuh tantangan serta meningkatnya keinginan masyarakat untuk memiliki barang sebagai upaya peningkatan kualitas hidup.

Debitur memiliki kewajiban untuk menaati jadwal pembayaran cicilan sebagaimana telah ditetapkan dalam perjanjian, serta melaksanakan kewajiban tersebut secara mandiri tanpa harus menunggu pengingat dari pihak kreditur. Meski demikian, dalam praktiknya sering ditemukan pelanggaran terhadap ketentuan kontraktual, misalnya keterlambatan debitur dalam melakukan pembayaran sesuai tenggat waktu yang telah ditentukan. Merujuk pada ketentuan umum pasal 1 angka 2, konsumen diartikan sebagai individu yang memanfaatkan barang dan/atau jasa yang

tersedia di masyarakat untuk keperluan pribadi, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lainnya, tanpa tujuan komersial. Apabila konsumen merasa dirugikan dalam suatu transaksi—seperti keterlambatan atau permasalahan dalam pembayaran cicilan kendaraan—mereka memiliki hak untuk mengajukan keberatan atau pengaduan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Pengajuan tersebut wajib mengikuti prosedur hukum dan persyaratan formal yang telah ditetapkan. Jika tidak memenuhi kualifikasi yang disyaratkan, BPSK berhak menolak pengaduan tersebut. Dengan demikian, diperlukan kajian hukum untuk memahami dasar pertimbangan penolakan tersebut. Dalam konteks pembiayaan kendaraan bermotor, hubungan hukum antara konsumen dan lembaga pembiayaan umumnya diatur melalui suatu perjanjian kontraktual yang menjadi dasar atas hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah lembaga yang memiliki kewenangan untuk menangani perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha melalui jalur non-litigasi, yaitu diluar proses peradilan formal. Fungsi utama dari BPSK adalah sebagai mediator dalam menyelesaikan konflik yang timbul akibat transaksi antara kedua belah pihak. Berdasarkan ketentuan dalam pasal 52 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, BPSK diberikan wewenang untuk menyelesaikan sengketa dengan menggunakan tiga metode utama, yaitu mediasi, arbitrase, dan konsiliasi.

Salah satu perkara terbaru yang tercantum dalam Putusan Nomor 270/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Mdn diselesaikan melalui mekanisme arbitrase. Dalam proses ini, majelis hakim menilai dan memutuskan perkara berdasarkan fakta serta alat bukti yang diajukan oleh para pihak yang bersengketa. Putusan akhir menyatakan bahwa permohonan konsumen ditolak, meskipun pihak pelaku usaha tetap diwajibkan mengembalikan kendaraan. Sementara itu, kewajiban pembayaran cicilan tetap harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam perjanjian yang telah disepakati sebelumnya. [3] Penolakan terhadap tuntutan konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) didasarkan pada sanggahan tegas dari pihak pelaku usaha, yakni PT Toyota Astra Finance (TAF).

Putusan tersebut diterima oleh kedua belah pihak pada tanggal 8 Maret 2024. Berdasarkan ketentuan Pasal 56 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, keberatan terhadap putusan BPSK dapat diajukan ke pengadilan negeri paling lambat dalam jangka waktu 14 hari kerja sejak putusan diterima. Oleh karena itu, batas waktu pengajuan keberatan dihitung sejak tanggal 8 Maret 2024 dan berakhir pada tanggal 28 Maret 2024. Mengingat keberatan diajukan melebihi batas waktu yang telah ditetapkan, maka permohonan tersebut secara hukum tidak dapat diterima karena telah melewati tenggat waktu, sehingga perkara tersebut tidak memenuhi persyaratan formal untuk diperiksa di persidangan.

Perlindungan terhadap konsumen merupakan salah satu aspek penting dalam sistem hukum di Indonesia, terutama dalam menjamin keseimbangan antara hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam praktiknya, sengketa konsumen tidak jarang terjadi akibat adanya ketidaksesuaian antara produk atau jasa yang diterima konsumen dengan yang dijanjikan oleh pelaku usaha. Untuk menyelesaikan sengketa semacam ini, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah menyediakan beberapa mekanisme penyelesaian sengketa, salah satunya melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan metode arbitrase. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa meskipun permohonan secara formil dapat ditolak, namun pengadilan tetap mempertimbangkan substansi kerugian yang dialami konsumen. Hal ini mempertegas pentingnya peran BPSK dan arbitrase dalam menyelesaikan sengketa konsumen secara cepat, adil, dan efisien, tanpa harus menempuh jalur litigasi yang panjang dan rumit. Oleh karena itu, kajian terhadap putusan ini menjadi penting untuk memahami bagaimana mekanisme arbitrase diterapkan dalam praktik serta bagaimana majelis hakim mempertimbangkan aspek keadilan dalam putusannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum yang mengikuti kaidah-kaidah yang telah ditetapkan dan merupakan bagian dari jenis penelitian yang menitikberatkan pada peraturan perundang-undangan dan asas-asas hukum. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian yang berlandaskan pada pemikiran dan hukum. Informasi yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari sumber lain dan dihimpun melalui telaah pustaka yang ada. Data sekunder terbagi menjadi tiga jenis, yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Bahan hukum primer merupakan dokumen penting yang mempunyai kekuatan hukum, seperti peraturan perundang-undangan. Bahan hukum sekunder dan tersier merupakan informasi tambahan yang membantu menjelaskan atau mendukung bahan hukum primer. Bahan hukum ini meliputi penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik yang diteliti dan buku-buku terkait yang telah diterbitkan. Dokumen-dokumen hukum yang terkumpul kemudian dikaji dengan pendekatan deskriptif kualitatif.

HASIL PEMBAHASAN

Dalam perkara dengan Putusan Nomor 270/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Mdn, sengketa yang diajukan oleh konsumen kepada BPSK Kota Medan tidak semata-mata berfokus pada persoalan angsuran kendaraan, melainkan lebih menitikberatkan pada masalah asuransi yang dibebankan sebagai bagian dari kontrak pembiayaan. Pengaduan tersebut diajukan oleh Nengsi Juliana Simanjuntak selaku konsumen, yang merasa dirugikan atas pemberlakuan premi asuransi oleh PT Toyota Astra Finance (TAF). Ia menyatakan bahwa pengenaan biaya tersebut dilakukan secara sepihak, tanpa disertai kejelasan mengenai jenis polis, cakupan pertanggungan, maupun prosedur klaim dalam hal terjadi kerusakan kendaraan, sehingga dinilai bertentangan dengan asas itikad baik dalam perjanjian kredit. Ketika kendaraan Toyota Fortuner tahun produksi 2021 miliknya mengalami kerusakan ringan pada pertengahan tahun 2023, proses klaim asuransi yang diajukan tidak memberikan hasil kompensasi sesuai harapan.

Hal ini menimbulkan ketidakpuasan karena jumlah premi yang telah dibayarkan dianggap tidak sebanding dengan manfaat yang diterima. Oleh karena itu, konsumen mengajukan permintaan pengembalian biaya asuransi, baik secara keseluruhan maupun sebagian, melalui mekanisme penyelesaian sengketa di BPSK. Dalam pengaduannya, konsumen juga menyampaikan bahwa penolakan klaim oleh perusahaan asuransi didasarkan pada pengecualian dalam polis, yang menurutnya tidak pernah dijelaskan secara transparan pada saat penandatanganan kontrak pembiayaan. Putusan BPSK diterima oleh para pihak pada tanggal 8 Maret 2024. Merujuk pada ketentuan Pasal 56 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, upaya keberatan terhadap putusan BPSK harus diajukan ke pengadilan negeri paling lambat dalam waktu 14 hari kerja sejak tanggal penerimaan putusan. Oleh karena itu, batas waktu pengajuan keberatan berakhir pada 28 Maret 2024. Karena keberatan disampaikan melebihi tenggat waktu yang ditentukan, maka secara hukum permohonan tersebut dianggap tidak dapat diterima atau batal demi hukum, sebab tidak memenuhi syarat formal untuk diperiksa lebih lanjut di pengadilan.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sebagai forum penyelesaian sengketa konsumen di luar jalur peradilan, dalam putusan tingkat pertamanya menerima sebagian tuntutan dari pihak konsumen. BPSK kemudian memutuskan bahwa pihak TAF harus mengembalikan sejumlah premi asuransi yang dinilai tidak sah. Dalam dasar pertimbangannya, Majelis BPSK menilai telah terjadi ketidakjelasan dalam penjabaran isi polis serta kurangnya penyampaian informasi yang seharusnya diberikan kepada konsumen, sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal tersebut mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan kesempatan kepada konsumen dalam mengakses, mencoba, serta memperoleh informasi yang menyeluruh mengenai barang atau jasa yang

ditawarkan, termasuk aspek jaminan atau garansi. Meskipun demikian, ketika perkara tersebut diajukan pada tingkat banding, Pengadilan Negeri Medan menganulir putusan BPSK. Majelis hakim berpendapat bahwa substansi sengketa terkait aspek keuangan dan asuransi sehingga masuk dalam yurisdiksi Otoritas Jasa Keuangan (OJK), bukan dalam ruang lingkup kewenangan BPSK.

Selain itu, dalam perjanjian pembiayaan konsumen dengan jaminan fidusia antara TAF dan Nengsi Juliana, secara eksplisit dinyatakan bahwa seluruh komponen pembiayaan, termasuk premi asuransi yang berkaitan dengan kredit, merupakan tanggung jawab debitur yang harus dilunasi. Merujuk pada Pasal 15 ayat (1) dalam Perjanjian Pembiayaan Nomor 2116089897 tertanggal 5 Januari 2022, penyelesaian setiap sengketa yang muncul dari pelaksanaan perjanjian tersebut harus dilakukan melalui mekanisme litigasi di Pengadilan Negeri Medan, bukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Pilihan forum ini menunjukkan kesepakatan para pihak bahwa perselisihan yang melibatkan aspek asuransi—meskipun menyangkut premi yang dibayarkan bersamaan dengan cicilan—tidak termasuk dalam kategori kerugian akibat cacat atau kekurangan barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu, BPSK tidak memiliki kewenangan absolut untuk memutus perkara yang berkaitan dengan asuransi dalam konteks perjanjian pembiayaan konsumen. Hal ini sejalan dengan Yurisprudensi Mahkamah Agung Nomor 16 K/Pdt.Sus-BPSK/2022 yang menegaskan bahwa yurisdiksi BPSK terbatas hanya pada sengketa konsumen atas barang dan jasa, dan tidak mencakup konflik hukum mengenai kredit dan asuransi.

Dari sudut pandang hukum perasuransian, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian secara komprehensif mengatur hak dan kewajiban para pihak, baik tertanggung maupun perusahaan asuransi. Dalam ketentuan Pasal 28 undang-undang tersebut, ditegaskan bahwa sebelum polis ditandatangani, pihak perusahaan asuransi memiliki kewajiban untuk memberikan penjelasan menyeluruh kepada calon tertanggung mengenai isi polis, termasuk batasan pertanggungan, manfaat yang ditawarkan, serta prosedur pengajuan klaim. Apabila penjelasan tersebut tidak diberikan secara memadai, maka calon tertanggung memiliki dasar hukum untuk menganggap perjanjian polis tidak sepenuhnya mengikat, sehingga berhak mengajukan pembatalan polis atau permintaan penyesuaian atas premi yang telah dibayarkan. Dalam perkara yang dimaksud, konsumen mengajukan keberatan atas beban premi yang dikenakan oleh TAF melalui perusahaan asuransi yang ditunjuk secara unilateral, dengan alasan bahwa informasi mengenai polis tidak pernah dijelaskan secara utuh selama proses awal pengajuan kredit. Namun demikian, otoritas yang memiliki kewenangan untuk menilai apakah perusahaan asuransi telah memenuhi kewajiban penjelasan tersebut bukanlah BPSK, melainkan Dewan Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan atau LAPS SJK, yang berada di bawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Dari perspektif hukum yang lebih mendalam dalam konteks praktik lembaga keuangan dan perbankan, penerapan skema pembiayaan yang menggabungkan premi asuransi dengan cicilan pertama—dikenal sebagai *bundled financing*—merupakan praktik umum yang dijalankan oleh pelaku industri keuangan. Ramadhan dan Saiful (2023) mengemukakan bahwa sistem penggabungan ini kerap menimbulkan ketidakjelasan bagi konsumen, khususnya terkait pemisahan antara unsur premi asuransi dan pokok pinjaman. Ketika premi asuransi dibayarkan melalui fasilitas pembiayaan, polis asuransi dianggap telah aktif dan sah, sehingga perusahaan asuransi memiliki legitimasi hukum untuk menilai klaim atas kerusakan objek yang diasuransikan, terlepas dari status pembayaran cicilan selanjutnya oleh debitur. Dalam situasi seperti ini, apabila terjadi kecelakaan pada kendaraan, hak untuk mengajukan klaim sepenuhnya berada pada perusahaan asuransi, bukan pada lembaga pembiayaan, yang berarti bahwa proses penyelesaian sengketa berada di bawah otoritas hukum perasuransian. Hal ini diperkuat oleh pertimbangan hukum dalam Putusan Pengadilan Negeri Medan, di mana Majelis Hakim menegaskan pemisahan tanggung jawab hukum antara pihak debitur yang berkewajiban melunasi premi dan pihak asuransi yang wajib menangani klaim sesuai ketentuan polis. Dengan demikian, jika penolakan klaim

dilakukan oleh perusahaan asuransi atas dasar pengecualian yang telah disepakati dalam polis, maka debitur tidak memiliki dasar hukum untuk mengajukan keberatan atau tuntutan ganti rugi melalui jalur Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), melainkan harus tunduk pada ketentuan hukum asuransi yang berlaku.

Meskipun konsumen memiliki hak untuk mengajukan pengaduan terkait perlindungan konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), ketentuan Pasal 45 ayat (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara tegas menyatakan bahwa apabila para pihak telah memilih penyelesaian sengketa di luar pengadilan—seperti melalui BPSK—maka jalur litigasi hanya dapat ditempuh jika upaya tersebut dinyatakan gagal oleh salah satu pihak atau oleh kedua belah pihak. Dalam perkara asuransi, permasalahan yang bersifat teknis seperti penolakan klaim akibat ketentuan "deductible" atau pengecualian terhadap jenis kerusakan tertentu, seyogianya terlebih dahulu dimediasikan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). Hal ini sejalan dengan ketentuan Pasal 4 POJK Nomor 61/POJK.05/2020, yang menetapkan LAPS SJK sebagai jalur penyelesaian sengketa non-litigasi dalam sektor jasa keuangan, termasuk klaim asuransi. Oleh karena itu, apabila konsumen langsung membawa permasalahan tersebut ke BPSK tanpa melalui mediasi di LAPS SJK, tindakan tersebut berpotensi bertentangan dengan asas kompetensi absolut, mengingat sengketa asuransi berada dalam ranah pengawasan dan regulasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Dalam kerangka hukum perlindungan konsumen, peninjauan kembali terhadap perjanjian pembiayaan konsumen perlu mempertimbangkan prinsip keterbukaan informasi (disclosure) sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang tersebut secara eksplisit mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan informasi yang memadai terkait seluruh komponen biaya, termasuk unsur asuransi, guna memastikan bahwa konsumen dapat membuat keputusan secara sadar dan berdasarkan informasi yang lengkap. Harahap dan Lestari (2022) menekankan bahwa ketidakjelasan dalam penyampaian informasi seringkali menjadi pemicu utama sengketa antara konsumen dan lembaga pembiayaan, terutama ketika premi asuransi digabungkan (dibundling) dengan angsuran pokok dan bunga tanpa penjelasan yang terperinci. Hal ini sebagaimana tercermin dalam perkara Nengsi Juliana, di mana perjanjian hanya mencantumkan total nilai premi tanpa disertai uraian mengenai jenis polis maupun perhitungan premi per periode tertentu. Praktik tersebut bertentangan dengan ketentuan Pasal 8 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang mewajibkan pelaku usaha untuk menyampaikan informasi secara benar, jelas, dan jujur terkait kondisi serta jaminan atas barang atau jasa yang ditawarkan.

Berdasarkan Yurisprudensi Mahkamah Agung Nomor 121 K/Pdt.Sus/2012, ditegaskan bahwa dalam hal suatu perjanjian memuat klausul mengenai asuransi wajib yang dikenakan secara kolektif, maka pihak pelaku usaha atau penyedia jasa berkewajiban memberikan informasi yang jelas dan menyeluruh kepada konsumen mengenai cakupan perlindungan, batasan atau pengecualian, serta tata cara pengajuan klaim. Apabila kewajiban ini tidak dilaksanakan, klausul dimaksud dapat dinilai bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen dan karenanya dapat dianggap tidak sah secara hukum.

Putusan tersebut menjadi rujukan yuridis yang memperkuat argumentasi bahwa meskipun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak memiliki kompetensi absolut untuk memeriksa perkara sengketa asuransi, lembaga pembiayaan tetap memikul tanggung jawab normatif dan etis untuk memastikan bahwa produk asuransi yang disalurkan—baik secara langsung maupun tidak langsung—telah memenuhi prinsip keterbukaan informasi (transparansi). Oleh karena itu, meskipun penyelesaian sengketa asuransi tidak berada dalam lingkup kewenangan BPSK, lembaga pembiayaan dituntut menunjukkan sikap korporasi yang akuntabel terhadap konsumen, khususnya dalam hal keterlibatan mereka dalam distribusi polis asuransi.

Konsekuensinya, permintaan pengembalian premi atau penyesuaian nilai premi oleh konsumen pasca-putusan Pengadilan Negeri Medan bersifat diskresioner dan hanya dapat

dipertimbangkan apabila terdapat cacat formil dalam penyusunan kontrak polis atau ditemukan pelanggaran terhadap standar operasional industri perasuransian. Jika ketentuan pengecualian dalam polis telah disusun sesuai ketentuan peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), maka pada umumnya permohonan refund premi oleh konsumen ditolak oleh perusahaan asuransi, dan penyelesaian sengketa diarahkan ke forum yang berwenang, seperti Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) atau peradilan perdata umum. Dengan demikian, penolakan BPSK Medan dalam menangani klaim asuransi tidak secara serta-merta menghilangkan hak substansial konsumen, melainkan mengarahkan mereka untuk menempuh jalur penyelesaian sengketa yang sah dan sesuai sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan, khususnya Peraturan OJK (POJK) yang mengatur mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan.

Berdasarkan hasil analisis yuridis terhadap Putusan Nomor 270/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Mdn, dapat disimpulkan bahwa kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak mencakup penyelesaian sengketa yang timbul dari hubungan hukum asuransi dalam perjanjian pembiayaan konsumen, termasuk pengembalian premi maupun klaim asuransi. Kewenangan BPSK dibatasi hanya pada sengketa konsumen yang berkaitan langsung dengan barang dan/atau jasa yang memiliki cacat kualitas atau tidak sesuai secara fisik dengan perjanjian, bukan pada sengketa di sektor keuangan atau jasa pembiayaan. Selain itu, keberadaan klausul pilihan forum dalam perjanjian pembiayaan serta eksistensi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) sebagai forum penyelesaian non-litigasi yang sah, mempertegas bahwa perselisihan terkait asuransi kredit kendaraan seharusnya berada dalam yurisdiksi peradilan umum atau Otoritas Jasa Keuangan (OJK), bukan dalam lingkup kewenangan BPSK.

Berdasarkan hasil analisis terhadap Putusan Nomor 270/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Mdn, dapat disimpulkan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak berwenang menyelesaikan sengketa yang berkaitan dengan hubungan hukum asuransi dalam perjanjian pembiayaan konsumen. Kewenangan BPSK terbatas pada sengketa konsumen atas barang dan/atau jasa yang memiliki cacat fisik atau tidak sesuai dengan perjanjian. Sengketa terkait asuransi kredit kendaraan termasuk pengembalian premi dan klaim asuransi merupakan ranah peradilan umum atau Otoritas Jasa Keuangan (OJK), sebagaimana ditegaskan oleh adanya klausul pilihan forum dan keberadaan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) sebagai forum penyelesaian yang sah.

KESIMPULAN

Putusan Nomor 270/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Mdn menegaskan bahwa sengketa terkait premi asuransi dalam perjanjian pembiayaan konsumen berada di luar kewenangan BPSK. Hal ini didasarkan pada adanya klausul pilihan forum yang menunjuk peradilan umum, serta keberadaan LAPS SJK di bawah OJK sebagai lembaga yang berwenang menyelesaikan sengketa asuransi. BPSK hanya berwenang terhadap sengketa barang dan jasa secara langsung, bukan sengketa keuangan atau asuransi dalam kredit kendaraan. Oleh karena itu, penting bagi konsumen dan pelaku usaha untuk memperjelas informasi polis dan memilih jalur penyelesaian sengketa yang tepat guna mencegah kesalahpahaman terhadap kewenangan lembaga penyelesaian sengketa.

Berdasarkan analisis yuridis terhadap Putusan Nomor 270/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Mdn, dapat disimpulkan bahwa sengketa mengenai premi asuransi dalam kerangka perjanjian pembiayaan konsumen tidak termasuk kewenangan BPSK. Meskipun konsumen berargumen bahwa beban premi tidak transparan dan klaim asuransi tidak sesuai ekspektasi, ketentuan perjanjian pembiayaan termasuk klausul pilihan forum yang mewajibkan penyelesaian melalui peradilan umum serta regulasi Perasuransian yang menempatkan LAPS

SJK di bawah OJK sebagai lembaga yang kompeten, menegaskan bahwa masalah asuransi kredit seharusnya ditempuh di luar BPSK. Dengan demikian, BPSK hanya berwenang menangani sengketa barang dan jasa yang berhubungan langsung dengan produk cacat atau kelalaian pelaku usaha, bukan sengketa finansial dan asuransi dalam kredit kendaraan. Untuk ke depan, konsumen dan lembaga pembiayaan wajib mengedepankan kejelasan disclosure informasi terkait polis asuransi, serta menuntut jalur penyelesaian lembaga keuangan (LAPS SJK atau peradilan umum) yang tepat agar tidak terjadi multitafsir mengenai batas kewenangan forum penyelesaian sengketa.

SARAN

Bagi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), BPSK diharapkan dapat memperjelas ruang lingkup kewenangan yang dimilikinya, khususnya dalam perkara yang berkaitan dengan perjanjian pembiayaan konsumen seperti angsuran mobil. Hal ini penting agar tidak terjadi penolakan pengaduan yang berpotensi merugikan hak-hak konsumen, serta untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga penyelesaian sengketa konsumen dan Konsumen disarankan untuk lebih memahami isi perjanjian pembiayaan dan hak-haknya berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sebelum mengajukan pengaduan ke BPSK, konsumen juga perlu memastikan bahwa permasalahan yang dihadapi termasuk dalam kategori sengketa yang menjadi kewenangan BPSK.

Dan untuk Pemerintah, melalui Kementerian Perdagangan atau lembaga terkait, perlu memperjelas regulasi teknis terkait batasan dan jenis sengketa yang dapat diselesaikan melalui BPSK. Revisi atau penyempurnaan peraturan juga perlu dilakukan untuk menghindari multitafsir yang dapat menghambat proses penyelesaian sengketa konsumen. Pelaku usaha pembiayaan diharapkan lebih transparan dalam menyusun perjanjian pembiayaan konsumen, serta membuka ruang mediasi atau negosiasi sebelum membawa perkara ke ranah hukum. Komitmen terhadap prinsip tanggung jawab dan etika bisnis akan menciptakan hubungan yang lebih baik antara konsumen dan pelaku usaha.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Miru Ahmadi dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2015.
- Asikin, Zainal, 2021, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Depok.
- Fuadi, Munir, 2018, *Metode Riset Hukum Pendekatan Teori dan Konsep*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Simamora, Sampur Dongan & Mega Fitri Hertini, 2015, *Hukum Pidana Dalam Bagan*, FH Untan Press, Pontianak.
- Ali, Mahrus, 2017, *Dasar-Dasar Hukum Pidana*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Sijahdeini, S.R. (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Kencana.
- Hernoko, A.Y (2016). *Perlindungan Konsumen: Teori Dan Praktik*. Prenadamedia Grup.
- Asnawi, M.N. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen : Perspektif Indonesia*. Sinar Grafika.
- Suryani, R. (2018) *Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK*. Graha Ilmu
- Sofian, A. (2019). *Hukum Perlindungan Konsumen Dan Inplementasinya*. Rajawali Pers.
- Sutrisno, B. (2020). *BPSK dan Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Mitra Wacana Media.
- Nurbaya, S. (2021). *Hukum Perlindungan Konsumen: Teori dan Praktik Di Indonesia Kencana*.
- Muliadi, L. (2022). *Perlindungan Konsumen Di Era Digital*. Prenadamedia Group.
- Yuliandri. (2023). *Hukum Perlindungan Konsumen: Aspek Teoritis Dan Praktis*. Sinar Grafika.

- Latifa, D.R. (2015). BPSK Dalam Sistem Hukum Perlindungan Konsumen Graha Ilmu.
- Rajagukguk, E. (2016). Hukum Perlindungan Konsumen: Perspektif Nasional dan Internasional. Rajawali Pers.
- Kurniawati, I.D. (2017). Penyelesaian Sengketa Konsumen: Teori dan Praktif. Mitra Wacana Media.
- Arifin, Z. (2018). Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Kritis. Kencana.
- Huda, N. (2019). BPSK dan Perlindungan Konsumen Di Indonesia. Prenadamedia Group.
- Widodo, W. (2020). Hukum Perlindungan Konsumen: Teori dan Aplikasi. Sinar Grafika.
- Usman, R. (2021). Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia. Rajawali Pers.
- Eddyono, S.W. (2022). Hukum Perlindungan Konsumen: Perspektif Hukum dan Ekonomi. Graha Ilmu.
- Rifai, A. (2023). BPSK: Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen. Mitra Wacana Media.
- Imaniati, N.S. (2015). Hukum Perlindungan Konsumen: Teori dan Implementasi. Kencana
- Waluyo, B. (2016). Perlindungan Konsumen: Aspek Hukum dan Praktik. Prenadamedia Group.

B. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia
- Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia No. 1 Tahun 2006 Tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Indonesia Nomor 3821.
- Peraturan No. 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

C. Website

- <http://repo.bunghatta.ac.id/9957/>
- <https://idr.uin-antasari.ac.id/24238/4/BAB%20I.pdf>
- <https://repositori.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/18902/2/2/188400134%20-%20Rouli%20Pringadi%20Silitonga%20-%20Fultext.pdf>
- <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bistream/123456789/30340/1/LIDIA%20ASRIDA->

D. Jurnal

- Hutagalung, K., Hasnati, H., & Afrita, I. (2021). Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Perjanjian Baku Yang Merugikan Konsumen. Mizan: Jurnal Ilmu Hukum, 10 (2), 207-231
- Ery Arifudin SH, M. H. (2020). Penerapan Syarat Klaim Asuransi Dalam Perjanjian Asuransi Pengangkutan Laut (Studi Kasus Pt. Jasaraharja Putera Terhadap Klaim Asuransi)
- Siswoyo, J. K, & Yunanto, R. N. (2016). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen Sepeda Motor di PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Semarang. Diponegoro Law Journal, 5(3), 1-11.
- Aris W. (2023). Perbuatan Melawan Hukum Terhadap Tindak Pidana Pengambilan Benda Bergerak Sebagai Objek Pembiayaan Leasing Ditinjau Dari Aspek HAM (Studi Di Polsek Ambarawa) (Doctoral Dissertation, Undaris)
- Dina Andiza, *Pengalihan Hak Cipta Buku Menurut Hukum Waris Perdata Di Indonesia*, Journal Of Social Science Research Volume 3 Nomor 5 Tahun 2023
- Beni Satria, *Delegation Of Authority From Doctors To Nurses From A Criminal Aspect*, Jurnal Scientia, Volume 12 No 4, 2023
- Moehammad Erwin Radityo, *Legal Protection Of Notaries In Issuing Skmh (Charge Letter Of Power Of Attorney Monitoring Rights) On The Bank*, The International Conference on Education, Social Sciences and Technology (ICESST), Vol. 3, 2024, hal. 174-181
- Beby Sendy, *Hak Yang Tidak Diperoleh Anak Dari Perkawinan Tidak Dicatat*, ISSN: 2443- 146, VOL. 7 No 7. Maret 2019.

Abdul Rahman Maulana Siregar, Saidin, Runtung, Edy Ikhsan, *Alternative Dispute Outside Of Court Through The Role Of Penguluin Nagorisilao Paribuan Simalungun Regency*, Italienisch ISSN: 0171-4996, Vol. 12, No. 2, 2022, hal. 1101-1107