

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perusahaan pembiayaan konsumen adalah pihak yang menyediakan dananya untuk keperluan konsumen membeli barang. Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 29/PJOK.05/2014 Pasal 1 angka 1 perusahaan pembiayaan adalah badan usaha yang melakukan kegiatan pembiayaan untuk pengadaan barang dan/atau jasa. Bentuk pelayanan atau bantuan yang diberikan kepada konsumen melalui pembiayaan konsumen (*Consumer finance*) yaitu kegiatan pembiayaan untuk pengadaan barang berdasarkan kebutuhan konsumen dengan pembayaran secara angsuran.

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara material maupun formal makin terasa sangat penting,¹ terutama dalam perjanjian yang dibuat oleh pihak pelaku usaha itu. Perjanjian pembiayaan konsumen atas kendaraan bermotor dibuat sebagai perwujudan kesepakatan antara perusahaan pembiayaan dengan konsumen. Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 29/PJOK.05/2014 Pasal 15 ayat 1 seluruh perjanjian pembiayaan antara perusahaan pembiayaan dengan debitur wajib dibuat secara tertulis. Fungsi perjanjian pembiayaan tersebut sebagai dokumen sah bagi perusahaan pembiayaan dan konsumen yang menegaskan tentang pemenuhan hak dan kewajiban yang mengikat para pihak.

Perjanjian pembiayaan yang dibuat oleh PT. Toyota Astra Finance dengan konsumen menyatakan bahwa konsumen selama masa perjanjian pembiayaan

¹ Celina tri siwi kristiyanti. *hukum perlindungan konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), hlm.5.

berkewajiban untuk mengembalikan hutang secara angsuran kepada pihak perusahaan dengan jangka waktu dan jumlah yang telah diuraikan dalam perjanjian pembiayaan dan memenuhi prestasi dalam perjanjian pembiayaan apabila konsumen tidak memenuhi ketentuan yang diatur dalam perjanjian pembiayaan maka konsumen dinyatakan wanprestasi.

Wanprestasi adalah suatu keadaan yang menunjukkan debitur tidak berprestasi dan dia dapat dipersalahkan.² Sebagaimana yang diatur dalam perjanjian pembiayaan No.03701012 Pasal 8 Tentang “Peristiwa Wanprestasi: Upaya Hukum” ayat 8.1 pada poin 8.1.1 “Debitur tidak membayar jika atau salah satu angsuran atau angsuran-angsurannya atau kewajiban-kewajibannya lainnya yang timbul berdasarkan perjanjian ini, hal mana cukup dibuktikan dengan lewatnya waktu saja”.

Adapun sengketa konsumen yang terjadi antara PT. Toyota Astra Finance dengan Susi Elfiyanti, bahwa konsumen membeli mobil merk Toyota Avanza F51 G M/T warna silver metalik dengan Nomor polisi BA 1806 BB atas nama Joni Chandra, mobil tersebut dikredit dalam jangka waktu 48 kali pembayaran atau dalam jangka 4 Tahun dengan cara auto debet yang dimulai tanggal 10 Agustus 2012 dan berakhir pada tanggal 10 Juli 2016.

Tanggal 10 Agustus 2012 debitur telah melakukan pembayaran angsuran pertama kali, pembayaran kredit berjalan lancar sampai angsuran ke-24, 2 tahun berjalan kredit tepatnya 25 Juli 2014 konsumen mengalami musibah dimana telah terjadi kehilangan mobil tersebut oleh sopir konsumen ketika sopir konsumen akan melakukan perjalanan dari Payakumbuh ke Medan bersama dengan tamu

² Handri raharjo, *hukum perjanjian di indonesia*, (Yogyakarta: yustisia, 2009), hlm.79.

dari sopir penggugat, saat di rumah makan sekitaran daerah 50 Kota tamu sopir penggugat meminta izin untuk menggunakan mobil sekitar 1 sampai 2 jam untuk mengunjungi rumah saudaranya. Setelah ditunggu oleh sopir sampai jam 21.00 WIB tamu tersebut tidak kembali dan nomor ponselnya juga tidak dapat dihubungi sampai keesokan harinya.

Tanggal 26 Juli 2014 sopir penggugat melaporkan kejadian kehilangan mobil tersebut ke Polres 50 Kota dengan Nomor terima laporan STTL/116/B/VII/2014/Spkt LPK dan pelaporan secara lisan oleh penggugat ke pihak PT. Toyota Astra Finance Padang untuk penangguhan pembayaran sampai mobil tersebut ditemukan, pelaporan ke pihak asuransi untuk mendapatkan pengantian mobil tersebut serta penggugat melapor ke Polresta Padang.

Namun, pihak PT. Toyota Astra Finance tidak pernah menanggapi dan dari pihak asuransi juga tidak ada penggantian. konsumen tidak melakukan pembayaran Oktober 2014 sampai seterusnya dikarenakan mobilnya telah hilang. Konsumen dan pihak pelaku usaha sama-sama melakukan pencarian dibantu oleh pihak kepolisian. Proses pencarian dilakukan sampai keluar provinsi Sumatra Barat. Hari rabu 11 November 2015 konsumen diberitahukan oleh marketing PT.Astra Padang lewat via telvon bahwa mobil tersebut telah ditemukan dan saat ini mobil tersebut berada di Pool Kantor PT. Toyota Astra Finance Medan.

Konsumen tidak mendapatkan informasi yang jelas mengenai telah ditemukannya mobil dari pihak PT. Toyota Astra Finance Padang. Hari jumat tanggal 13 November 2015 konsumen mendatangi kantor PT. Toyota Astra Finance Padang untuk mendapatkan informasi dan konsumen bertanya pada staf PT. Toyota Astra Finance Padang apakah betul mobil milik konsumen sudah

ditemukan dan sekarang berada di PT. Toyota Astra Finance Medan. Staf dari PT. Toyota Astra Finance Padang mengatakan bahwa mobil tersebut belum tentu milik konsumen dan konsumen akan diberitahukan kepastiannya melalui surat.

Surat dari PT. Toyota Astra Finance Padang diterima oleh konsumen pada tanggal 17 November 2015 yang menyatakan bahwa konsumen harus melunasi seluruh sisa kredit mobil dengan total Rp.122.756.527 diberi waktu sampai tanggal 23 November 2015 dan apabila tidak dilakukan pembayaran oleh konsumen maka mobil tersebut akan dilelang dan BPKB 2 mobil konsumen yang masih dalam masa kredit juga akan dipermasalahkan oleh PT. Toyota Astra Finance Padang.

Pelelangan mobil tersebut karena peristiwa wanprestasi terhadap perjanjian pembiayaan oleh konsumen, maka perusahaan pembiayaan berhak melakukan setiap tindakan untuk menjamin pemenuhan hak-haknya sebagaimana tertera dalam perjanjian pembiayaan, termasuk tetapi tidak terbatas pada mengambil kendaraan sampai menjual kendaraan.

Pasal 8 ayat 2 angka 3.5 disebutkan bahwa “setiap penjualan atau pelepasan barang, menurut kebijakan kreditor sendiri, dapat dilakukan dengan pelelangan umum atau penjualan langsung atau transaksi lainnya, dengan atau tanpa pemberitahuan kepada debitur, dan kreditor dapat menolak atau menerima setiap penawaran pada waktu penjualan atau pelepasan dengan cara lain tersebut, kreditor tidak mempunyai kewajiban atau keharusan untuk memberi pertanggungjawaban kepada debitur berkenaan dengan penjualan atau pelepasan dengan cara lain maupun, pemakaian atau penguasaan barang, atau sehubungan dengan hasil yang diterima kreditor dalam hal tersebut”.

Padahal sampai pada saat itu konsumen belum diperlihatkan fisik mobil tersebut, konsumen hanya diperlihatkan foto mobil yang dikirimkan oleh pihak PT. Toyota Astra Finance medan lewat BBM. mengenai perlindungan konsumen, pemerintah juga telah mengeluarkan kebijakan berupa Undang-undang perlindungan konsumen Nomor 8 tahun 1999 guna menjembatani kebutuhan akan perlindungan hukum bagi konsumen, dengan mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha, sehingga tercipta perekonomian yang sehat.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 membentuk suatu lembaga dalam hukum perlindungan konsumen, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen(BPSK). Pasal 1 angka 11 UUPK menyatakan bahwa BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam Pasal 49 ayat (1) disebutkan bahwa BPSK dibentuk untuk menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan. Pembentukan BPSK sendiri didasarkan pada adanya kecenderungan masyarakat yang segan untuk beracara dipengadilan karena posisi konsumen yang secara sosial dan financial tidak seimbang dengan pelaku usaha.³

Berdasarkan keadaan tersebut, Susi Elfiyanti merasa dirugikan secara moril, materil dan tidak terpenuhinya hak sebagai konsumen sesuai dengan Pasal 4 huruf d dan h UUPK yaitu hak untuk didengar pendapat atau keluhan atas barang dan atau jasa yang digunakan dan hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya. Sehingga mengajukan permohonan penyelesaian

³ Susanti Adi Nugroho . *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*,(Jakarta:Kencana,2008),hlm 75.

sengketa tersebut secara lisan ke BPSK Kota Padang pada tanggal 19 November 2015. Permohonan penyelesaian sengketa tersebut dicatat oleh sekretariat BPSK yaitu Bapak Nurmatias,SH dalam suatu formulir pengaduan konsumen yang telah disediakan. Formulir tersebut berisi:

1. Identitas pengadu, yaitu konsumen, disertai bukti diri;
2. Identitas yang diadukan, yaitu pelaku usaha;
3. Tentang pengaduan, yaitu berkaitan dengan:
 - a. Penyampaian laporan pengaduan (apakah dilakukan sendiri oleh konsumen atau diwakilkan oleh ahli waris atau kuasanya);
 - b. Jenis pengaduan (di bidang industri dan pertambangan pertanian dan kehutanan, standar mutu, jasa, iklan, klausula baku, label, atau lain-lain);
 - c. Saat kejadian (berisi keterangan tanggal, waktu dan tempat kejadian);
 - d. Bukti-bukti (berupa bukti pembelian, bukti saksi dan barang bukti);
 - e. Bentuk kerugian yang diderita (berupa moril, materil, atau phisik).
4. Jenis tuntutan ganti rugi yang diinginkan, berupa:
 - a. Penggantian barang/jasa yang sejenis atau setara lainnya;
 - b. Pengembalian uang;
 - c. Perawatan kesehatan;
 - d. Pemberian santunan;
 - e. Teguran kepada pelaku usaha;
 - f. Moril; atau
 - g. Lain-lain.
5. Pernyataan konsumen, yaitu berupa pertanyaan pertanggungjawaban dari konsumen berkaitan dengan kebenaran dari isi formulir tersebut.

Setelah formulir diisi, konsumen wajib menandatangani formulir tersebut.

Kemudian sekretariat BPSK memberikan bukti tanda terima kepada konsumen. Selanjutnya berkas permohonan tersebut dicatat oleh sekretariat BPSK sebagai formulir pengaduan konsumen Nomor 75/P3K/XI/2015 tanggal 19 November 2015 untuk proses hukum terhadap perkara tersebut yang sama-sama menguntungkan bagi kedua pihak.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian BPSK Kota Padang dengan judul **“Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Padang (Perkara Nomor 75/P3K/XI/2015 Antara PT.Toyota Astra Finance dengan Pembeli)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang sebagaimana yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penyelesaian sengketa konsumen dalam Perkara Nomor 75/P3K/XI/2015 di BPSK Kota Padang?
2. Bagaimana pelaksanaan Putusan oleh para pihak dalam Perkara Nomor 75/P3K/XI/2015?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penulis dalam penulisan ini, antara lain adalah :

1. Untuk mengetahui penyelesaian sengketa konsumen dalam Perkara Nomor 75/P3K/XI/2015 di BPSK Kota Padang.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan Putusan oleh para pihak dalam Perkara Nomor 75/P3K/XI/2015.

D. Manfaat Penelitian

Setelah menguraikan tujuan dari penulisan ini, penulis menemukan beberapa manfaat dalam pembahasan proposal ini, yaitu :

1. Secara teoritis

Merupakan sumbangan pemikiran untuk pengembangan hukum perlindungan konsumen.

2. Secara Praktis

- a. Bagi masyarakat yang mengalami sengketa konsumen dapat mengetahui tata cara penyelesaian Perkara Nomor 75/P3K/XI/2015;
- b. Merupakan sumbangan penegak hukum, terutama dalam penyelesaian sengketa konsumen bidang kredit mobil.

E. Metode Penelitian

Penelitian pada umumnya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan terhadap objek penulisan atau suatu karya ilmiah guna mendapatkan data-data pokok-pokok pikiran serta pendapat lainnya dari pakar yang sesuai dengan ruang lingkup yang ditulis. Dalam hal ini diperlukan suatu metode yang berfungsi sebagai pedoman dalam pelaksanaan penelitian.

1. Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah *yuridis empiris*, Menurut Soerjono Soekanto *yuridis empiris* adalah suatu pendekatan yang dilakukan untuk menganalisis tentang sejauh manakah suatu Peraturan/Perundang-Undangan atau hukum yang sedang berlaku secara efektif,⁴ dengan pokok pembahasan yang menekankan pada aspek hukum (Perundang-Undangan) yang berlaku, dikaitkan dengan praktiknya di lapangan.

2. Sifat Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan permasalahan dan tujuan dari penelitian, maka sifat penelitian yang sesuai adalah *deskriptif*. Diharapkan dapat diperoleh

⁴ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI, 1982) hlm. 52.

gambaran yang menyeluruh, lengkap dan sistematis mengenai penyelesaian sengketa konsumen dalam kasus hilangnya objek perjajian di BPSK Padang.

3. Sumber Data

Sumber data yang dipakai dalam penulisan proposal ini adalah:

a. Penelitian Lapangan atau *Field Research*

Dengan penelitian lapangan ini data yang diperoleh dan digunakan adalah data primer, yaitu data yang dikumpulkan dilapangan. Data diperoleh dengan mengadakan wawancara secara *semiterstruktur*. Penelitian dilapangan dilaksanakan dengan jalan mengunjungi BPSK Kota Padang yang bertujuan untuk memperoleh data yang mendukung penelitian ini.

b. Penelitian Kepustakaan (*Library research*)

Penelitian ini dilakukan dengan mencari literatur yang ada, seperti buku-buku, karangan ilmiah, peraturan perundang-undangan, dan peraturan terkait lainnya.

4. Jenis Data

Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.

b. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung di lapangan guna memperoleh data yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Data diperoleh dengan langsung melihat preteknya dilapangan dengan mengadakan wawancara secara *semiterstruktur*, dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disusun terlebih dahulu, selanjutnya dilakukan pencatatan hasil wawancara.

c. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh dari buku-buku dan dokumen-dokumen. Data hukum yang erat kaitannya dengan bahan hukum primer yang dapat membantu, menganalisis, memahami, dan menjelaskan bahan hukum primer, antara lain hasil-hasil penelitian, karya tulis dari ahli hukum serta teori dan para sarjana yang berkaitan dengan judul dan permasalahan yang diteliti. yang termasuk data sekunder diantaranya :

1) Bahan Hukum Primer

Yaitu, bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat yang terdiri dari peraturan perundang-undangan dan peraturan lainnya yang berkaitan,⁵ diantaranya:

- a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- b) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa
- c) Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi Di Pengadilan.
- d) Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- e) Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen
- f) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 29/PJOK.05/2014.
- g) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI Nomor:350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

2) Bahan Hukum Sekunder

Yaitu, bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai peraturan Perundang-undangan pada bahan hukum primer yang berupa hasil penelitian, buku-buku, literatur, referensi, dan yang berkaitan dengan masalah yang penulis bahas.

⁵ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1984), hlm.6.

3) Bahan Hukum Tersier

Yaitu, bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang terdiri dari kamus bahasa indonesia dan kamus *terminology* hukum. Data tersier ini diperoleh dari:

- a. Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Andalas Padang.
- b. Perpustakaan pusat Universitas Andalas Padang.
- c. Beberapa literatur dan bahan kuliah yang penulis miliki.
- d. Situs atau *website* hukum.

5. Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Studi Dokumen, yaitu dengan mempelajari dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah yang penulis teliti.
- b. Wawancara, teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *semi terstruktur*. Wawancara *semi terstruktur* adalah percakapan yang diarahkan untuk menggali topik-topik yang telah ditetapkan dan pertanyaan-pertanyaan baru yang menyertainya merupakan bentuk pendalaman dari topik tersebut.⁶ Wawancara dilakukan dengan tanya jawab terhadap pihak BPSK dan para pihak yang terkait sengketa konsumen Nomor 75/P3K/XI/2015, yaitu antara PT. Toyota Astra Finance dan Ibu Susi Elfiyanti.
- c. Pengolahan dan analisis data

- a. Pengolahan data

⁶ <http://www.scribd.com/doc/29022657/pertemuan-4-Wawancara-Semi-Terstruktur>. diakses tanggal 3 Maret 2016, pkl. 14:06 WIB.

Data yang digunakan atau yang telah dikumpulkan kemudian diolah dengan cara *Editing*, yaitu meneliti kembali catatan-catatan yang ada untuk mengetahui apakah catatan-catatan tersebut telah cukup baik dan lengkap untuk mendukung pemecahan masalah yang dirumuskan.

b. Analisis data

Setelah data diolah, kemudian akan dilakukan analisis dengan kualitatif, yaitu penelitian yang menginterpretasikan data yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan serta norma-norma yang hidup dan berkembang dalam masyarakat. Interpretasi data yang dilakukan secara Interpretasi Gramatikal dan Interpretasi Ekstensif. Interpretasi Gramatikal adalah menafsirkan kata-kata atau istilah dalam peraturan perundang-undangan sesuai dengan kaidah bahasa (hukum tata bahasa) dan Interpretasi Ekstensif adalah penafsiran dengan memperluas cakupan suatu ketentuan.⁷

Analisis secara kualitatif juga menguraikan data secara bermutu dalam bentuk kalimat yang teratur, runtun, logis, tidak tumpang tindih dan efektif sehingga memudahkan interpretasi data dan pemahaman hasil analisis, kemudian ditarik kesimpulan sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai jawaban dari permasalahan yang dibahas.⁸

F. Sistematika Penulisan

⁷ www.hukumpedia.com/sifauzi174/metode-penemuan-hukum diakses pada tanggal 5 Maret 2016 pukul 08.00 WIB.

⁸ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004, hlm. 127.

Untuk mempermudah melakukan, mengkaji, dan membahas penelitian ini maka dibagi sistematika penulisan ini ke dalam empat bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini memuat tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN KEPUSTAKAAN

Pada bab ini memuat beberapa kajian antara lain : Tinjauan umum tentang perjanjian, tinjauan umum tentang perlindungan konsumen, tinjauan umum tentang penyelesaian sengketa konsumen dan tinjauan umum tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen(BPSK).

BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi gambaran umum tentang penyelesaian sengketa konsumen dalam Perkara Nomor 75/P3K/XI/2015 di BPSK Kota Padang dan gambaran umum tentang pelaksanaan Putusan oleh para pihak dalam Perkara Nomor 75/P3K/XI/2015.

BAB IV : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari sengketa konsumen yang diteliti dan saran yang akan diberikan terhadap sengketa konsumen yang akan diteliti.