

BAB III

PERTIMBANGAN MAJELIS BPSK DALAM MEMUTUSKAN PERKARA SENGKETA LEMBAGA PEMBIAYAAN SMS FINANCE KENDARAAN BERMOTOR

A. Gambaran Umum Perkara Sengketa Konsumen dengan PT. SMS Finance

1. Kronologi Kasus Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Kehadiran UUPK menjadi landasan hukum yang kuat bagi lembaga perlindungan konsumen pemerintah dan non pemerintah yang berupaya memberdayakan konsumen melalui edukasi dan penyuluhan konsumen. Persoalan penyelesaian sengketa konsumen yang disebabkan oleh salah satu pihak merasa dirugikan, dimana pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan umum maupun diluar pengadilan sesuai Pasal 45 Ayat (2), diluar pengadilan umum yang mana lembaga khusus bertugas menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha diatur Pasal 49 UUPK yakni BPSK.

Berdasarkan hasil penelitian, BPSK Kota Medan menerima gugatan penggugat tanggal 09 Mei 2018 yang telah didaftarkan pada Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan 058/Serk/2018/BPSK.Mdn. Dalam perkara ini bahwa Maimunah Lubis, bertempat tinggal di Jl. Solo, Kecamatan Padangsidempuan Utara Kota Padangsidempuan merupakan penggugat, selanjutnya, PT. SMS FINANCE yang beralamat di Jl. Raja Inal Siregar Simpang 3 Sitamiang Kota Padangsidempuan merupakan Tergugat.⁵⁰ Objek kerugian dan sengketa diselesaikan oleh BPSK Kota Medan berupa permasalahan perbuatan melawan hukum telah ditarik atau dirampas Satu Unit

⁵⁰ Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, No. 053/ARB/2018/BPSK.MDN, Tanggal, Maimunah V. PT.SMS Finance

Mobil Toyota Avanza/Minibus dengan No Polisi BK 1814XQ warna hitam Tahun 2005 No Rangka: MHFFMRGK35K079585 No Mesin: DB16216.

Adapun yang menjadi duduk perkaranya yaitu:

1. Bahwa diperkirakan pada bulan Juli 2013 Pengadu ada membeli 1 (satu) Unit Mobil Merk Toyota Avanza/Minibus Tahun 2005 dengan Nomor Polisi BK 1814Xq warna hitam atas nama pengadu.
2. Bahwa benar pengadu membeli Mobil tersebut cara mencicil dengan DP Rp. 25.000.000,- (Dua Puluh Lima Juta Rupiah) dan Angsurannya Rp. 3.300.000,- (Tiga Juta Tiga Ratus Ribu Rupiah) untuk setiap bulannya.
3. Bahwa benar pengadu telah melakukan pencicilan Mobil tersebut selama kurun waktu 10 bulan.
4. Bahwa benar didalam perjalanan Mobil Pengadu mengalami Kecelakaan pada tanggal 07 Agustus 2014 Sekitar Pukul 01.00 Wib pagi hari di Jalan Sibolga-Tarutung Km 15-16 Rampah Kec. Sitahuis Kab. Tapanuli Tengah tanpa ada korban jiwa.
5. Bahwa benar selama pencicilan berlangsung Mobil tersebut ada di Asuransikan oleh SMS Finance kepada PT. Asuransi Sinarmas Syariah.
6. Bahwa benar setelah terjadinya kecelakaan pada mobil tersebut keesokan harinya pengadu langsung membuat laporan Kepada Kepolisian Tapteng untuk dilakukan pengklaiman kepada PT. Asuransi Sinarmas melalui PT. SMS Finance Teradu I.⁵¹

⁵¹ Ibid.

7. Bahwa benar Pihak Teradu I ada menarik dan/atau menggerek mobil tersebut untuk dilakukan perbaikan melalui Klaim Asuransi Kepada Teradu II serta meminta kepada Pengadu untuk memberikan Kunci dan Surat Kendaraan tersebut berupa STNK dan meminta pengadu untuk menandatangani selemba Surat yang isi dan Keterangannya tidak jelas dikarenakan Teradu I datang berkisar Pukul 23 s/d 00 Wib Tengah Malam.
8. Bahwa benar saat Teradu I datang mengambil Kunci dan STNK Mobil Teradu I hanya menjelaskan bahwa “Mobil tersebut akan dibawa ke Medan dan diperbaiki lalu akan di lelang dikarenakan sudah rusak berat serta uang hasil lelang akan dikembalikan sebhagian kepada pengadu” ungkap Sdr Toni Sinaga yang menerima Surat Tugas dari Teradu I (PT. SMS Finance).
9. Bahwa benar pengadu pernah menandatangani Teradu I namun pengadu hanya menerima selemba surat dari Teradu II yang diberikan kepada pengadu dengan berisikan Penolakan Klaim Mitsubishi Toyota Avanza milik pengadu yang dikarenakan peraturan Teradu II pada pasal 11 tertulis didalam berkas penolakan Klaim Asuransi Sinar Mas.
10. Bahwa benar menjelang beberapa minggu saat pengadu menerima surat penolakan pengklaiman mobil pengadu yang diberikan oleh Teradu I, Pengadu pernah mencoba untuk melanjutkan cicilan dan hendak mengambil mobil pengadu dari Teradu I, namun Teradu I tidak memberikan kejelasan tentang keberadaan mobil oleh Sdr Toni Sinaga.

11. Bahwa benar selama kurun 4 tahun pengadu mencoba melakukan upaya untuk mencari penyelesaian mobil tersebut, namun tidak ada kejelasan dan tidak ditanggapi.
12. Bahwa benar Kuasa Penggugat menemukan kejanggalan terhadap penolakan Klaim Asuransi PT. Sinarmas yang bertuliskan tanggal kejadian: 07 Juli 2014 sementara surat keterangan dari kepolisian Negara RI bertuliskan tanggal kejadian: 07 Agustus 2014, sehingga pengadu menilai surat penolakan tersebut cacat dan mengandung unsur kesengajaan untuk tidak mnemberikan pergantian berupa perbaikan atas satu unit Mobil Toyota Avanza milik pengadu.
13. Bahwa akibat perbuatan Teradu I dan Teradu II yang dengan sengaja mengambil kelemahan pengetahuan hukum sehingga mengakibatkan kerugian kepada pengadu dari uang DP sebesar Rp. 25.000.000,- ditambah 10 kali cicilan sebesar Rp. 3.3000.000,- untuk setiap bulannya. Disertai biaya-biaya tidak terduga semasa Pengurusan Sebesar Rp.12.000.000,- Selama perjalanan dari Sibolga ke Padangsidimpuan hingga ke Medan dalam kurun waktu 4 tahun tanpa ada kejelasan.⁵²

Adapun tuntutan Penggugat sebagai berikut:

- a. Menghukum Teradu I dan Teradu II untuk mengembalikan seluruh uang pengadu dari uang DP hingga cicilan milik pengadu secara bersama-sama.

⁵² Ibid.

- b. Menghukum Teradu I dan Teradu II untuk memberikan tali asih sebesar Rp. 2.500.000,- yang dikarenakan perbuatan Teradu I dan Teradu II telah beritikad tidak baik kepada pengadu.⁵³

Dalam kasus ini, menyelesaikan sengketa ini melalui Arbitrase, sehingga penyelesaian sengketa dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh Majelis yang bertindak sebagai arbiter. Berdasarkan pada ketentuan dalam Pasal 4 Ayat (1) dan Ayat (2) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.350/MPP/Kep/12/2001 bahwa penyelesaian sengketa konsumen di BPSK dapat dilakukan melalui cara konsiliasi atau mediasi atau arbitrase.⁵⁴ Penyelesaian sengketa tersebut bukan merupakan penyelesaian sengketa secara berjenjang sebagaimana Pasal 4 Ayat (2) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.350/MPP/Kep/12/2001. Bentuk penyelesaian diserahkan kepada kesepakatan para pihak.

2. Pokok Perselisihan Antara Konsumen dengan PT. SMS Finance

Perselisihan antara konsumen dengan PT. SMS Finance Cabang Padangsidimpuan dalam Putusan BPSK Nomor 053/ARB/2018/BPSK.MDN berpusat pada tindakan penarikan kendaraan bermotor secara sepihak oleh pihak perusahaan pembiayaan. Konsumen merasa hak-haknya telah dilanggar karena kendaraan yang masih dalam penguasaannya diambil tanpa prosedur hukum yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Tindakan tersebut dipandang melanggar prinsip perlindungan konsumen serta ketentuan hukum

⁵³ Ibid.

⁵⁴ Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pelaksanaan Pendaftaran Usaha Jasa Pelayanan Konsumen, tanggal 20 Desember 2001

positif, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan ketentuan hukum perdata mengenai hak milik.⁵⁵

Pokok keberatan konsumen terletak pada fakta bahwa kendaraan ditarik oleh pihak ketiga yang mewakili PT. SMS Finance tanpa adanya dasar hukum berupa putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap. Dalam praktik pembiayaan kendaraan bermotor, kendaraan yang dibiayai biasanya dijadikan sebagai jaminan fidusia. Menurut Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 42 Tahun 1999 tentang Jaminan Fidusia, dalam hal debitur cidera janji, eksekusi jaminan harus dilakukan melalui:

- a. Eksekusi berdasarkan titel eksekutorial sertifikat fidusia; atau
- b. Pelaksanaan parate eksekusi, atau
- c. Penjualan barang melalui lelang umum.⁵⁶

Dalam perkara ini, PT. SMS Finance tidak menunjukkan sertifikat fidusia yang telah didaftarkan secara sah dan tidak melaksanakan prosedur eksekusi melalui pelelangan umum sebagaimana mestinya. Sebaliknya, penarikan dilakukan secara langsung di lapangan oleh debt collector, tanpa pemberitahuan atau upaya musyawarah. Praktik ini bertentangan dengan asas hukum perlindungan hak milik yang dijamin dalam Pasal 28H ayat (4) Undang-Undang Dasar 1945. Ketidadaan dasar hukum eksekusi ini mengakibatkan tindakan penarikan tersebut berstatus sebagai perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) yang merugikan konsumen secara materiil dan immateriil.

⁵⁵ Pasal 4 UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁵⁶ Pasal 29 UU. No.42 Tahun 1999 tentang Jaminan Fidusia

Tindakan penarikan paksa kendaraan juga melanggar hak-hak konsumen yang dijamin dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa. Penarikan yang dilakukan tanpa proses hukum yang sah menimbulkan rasa takut, tekanan psikologis, serta kerugian finansial bagi konsumen.⁵⁷

Dalam perkara ini, konsumen mengalami gangguan aktivitas dan kehilangan manfaat atas kendaraan yang digunakan untuk menunjang kebutuhan sehari-hari. Selain itu, tindakan intimidatif oleh pihak debt collector dalam proses penarikan memperparah pelanggaran terhadap hak-hak konsumen tersebut. Tindakan ini tidak hanya menciderai prinsip kepastian hukum, tetapi juga bertentangan dengan prinsip keadilan yang mewajibkan pelaku usaha untuk menghormati hak-hak konsumen dalam setiap transaksi bisnis.

Dalam perjanjian pembiayaan antara konsumen dan PT. SMS Finance, tercantum klausula baku yang memberikan kewenangan sepihak kepada perusahaan untuk menarik kendaraan apabila terjadi tunggakan pembayaran, tanpa keharusan untuk menempuh proses hukum. Klausula ini termasuk dalam kategori klausula baku yang dilarang berdasarkan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang membuat klausula yang memberikan hak sepihak untuk melakukan tindakan eksekusi terhadap konsumen. Majelis BPSK dalam putusannya mempertimbangkan bahwa klausula semacam itu batal demi hukum dan tidak

⁵⁷ Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Mandar Maju, 2012, hal.8

dapat dijadikan dasar pembenaran untuk tindakan penarikan kendaraan. Perjanjian pembiayaan seharusnya mengedepankan keseimbangan hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha, bukan memperkuat posisi dominan salah satu pihak.

Akibat dari tindakan penarikan mobil tersebut, konsumen menderita kerugian, baik yang bersifat material maupun immaterial. Kerugian material meliputi kehilangan akses terhadap kendaraan dan biaya tambahan yang timbul akibat pencarian transportasi alternatif. Kerugian immaterial berupa tekanan psikologis, rasa malu di lingkungan sosial, serta ketidaknyamanan hidup. Berdasarkan prinsip *restitutio in integrum* dalam hukum perdata, konsumen berhak atas pemulihan keadaan sebagaimana sebelum kerugian terjadi, termasuk memperoleh ganti rugi atas segala kerugian yang diderita akibat tindakan pelaku usaha.⁵⁸

3. Upaya Penyelesaian Sengketa melalui BPSK

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga semi-yudisial yang dibentuk berdasarkan ketentuan Pasal 49 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. BPSK bertujuan untuk memberikan alternatif penyelesaian sengketa konsumen secara cepat, mudah, murah, dan adil di luar mekanisme pengadilan. Dengan meningkatnya jumlah transaksi antara konsumen dan pelaku usaha, risiko terjadinya sengketa pun semakin besar.⁵⁹ Untuk itu, kehadiran BPSK dianggap perlu dalam menjamin perlindungan hak-hak konsumen, mendorong terciptanya hubungan yang seimbang antara pelaku usaha dan konsumen, serta mewujudkan kepastian hukum

⁵⁸ Ibid.,hal.11

⁵⁹ Op.cit.,hal.25

di bidang perlindungan konsumen. BPSK memiliki fungsi utama untuk menerima, memeriksa, mengadili, dan memutuskan sengketa konsumen melalui tiga metode: mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Dengan pendekatan non-litigasi, BPSK diharapkan dapat menghindarkan konsumen dari proses peradilan yang panjang, rumit, dan mahal.

Proses penyelesaian sengketa di BPSK dimulai dengan pengajuan permohonan dari konsumen atau pelaku usaha. Adapun tahapan-tahapan yang dijalankan adalah sebagai berikut:

- a. Pengajuan gugatan, konsumen yang merasa dirugikan mengajukan gugatan secara tertulis ke sekretariat BPSK setempat. Gugatan tersebut memuat identitas para pihak, uraian singkat sengketa, serta tuntutan ganti rugi atau tindakan yang dimohonkan.
- b. Pemanggilan para pihak setelah menerima gugatan, bpsk memanggil pelaku usaha untuk hadir dalam sidang. pihak tergugat diberi kesempatan untuk memberikan jawaban atau sanggahan terhadap gugatan konsumen.
- c. Pemilihan metode penyelesaian, BPSK akan menentukan apakah penyelesaian dilakukan melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Pilihan metode mempertimbangkan kesepakatan para pihak dan efektivitas penyelesaian.
- d. Pemeriksaan dan pembuktian, sidang pemeriksaan dilakukan untuk mendengarkan keterangan para pihak, memeriksa alat bukti, dan memanggil saksi jika diperlukan. Proses ini dilaksanakan dengan prinsip cepat, sederhana, dan biaya ringan.

- e. Putusan, majelis BPSK kemudian menjatuhkan putusan berdasarkan fakta dan bukti yang diajukan. Putusan bersifat final dan mengikat, namun dapat diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri dalam waktu paling lambat 14 hari setelah putusan dibacakan.
- f. Pelaksanaan putusan, apabila salah satu pihak tidak melaksanakan putusan BPSK secara sukarela, pihak yang menang dapat mengajukan permohonan eksekusi ke Pengadilan Negeri setempat.⁶⁰

Dalam perkara sengketa PT. SMS Finance terkait penarikan kendaraan bermotor, penyelesaian dilakukan melalui jalur arbitrase di BPSK, dengan mengutamakan keadilan substantif bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat tindakan sepihak pelaku usaha. Penyelesaian sengketa melalui BPSK membawa dampak positif terhadap perlindungan konsumen di Indonesia, antara lain:

- a. Meningkatkan akses keadilan bagi masyarakat kecil.
- b. Memberikan alternatif efektif di luar jalur peradilan.
- c. Mendorong pelaku usaha untuk lebih bertanggung jawab terhadap produk dan jasanya.
- d. Mempercepat terwujudnya kesadaran hukum di kalangan pelaku usaha dan konsumen.⁶¹

Dengan penguatan peran BPSK dan dukungan regulasi yang memadai, diharapkan penyelesaian sengketa konsumen ke depan akan lebih efektif, adil, dan berkeadilan sosial.

⁶⁰ Peraturan Menteri Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.

⁶¹ Ibid., hal.17

B. Amar Putusan BPSK Nomor 053/ARB/2018/BPSK.MDN

1. Isi Putusan

Dalam sengketa antara Konsumen dengan PT. SMS Finance Cabang Padangsidempuan sebagaimana terdaftar dalam perkara BPSK Nomor 053/ARB/2018/BPSK.MDN, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) telah mengeluarkan putusan yang bersifat final dan mengikat. Amar putusan tersebut merupakan rangkuman dari pertimbangan hukum, fakta persidangan dan asas-asas keadilan yang diterapkan untuk menyelesaikan perselisihan antara kedua belah pihak. Putusan tersebut berisi amar yang pada pokoknya mengabulkan sebagian gugatan konsumen dan menetapkan adanya pelanggaran hak-hak konsumen oleh PT. SMS Finance. Amar putusan disusun berdasarkan fakta persidangan, bukti-bukti yang diajukan, serta prinsip-prinsip hukum perlindungan konsumen.

Adapun ringkasan isi putusan BPSK tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Menyatakan bahwa PT. SMS Finance Cabang Padangsidempuan telah melakukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁶²
- b. Menyatakan bahwa tindakan PT. SMS Finance dalam menarik kendaraan bermotor milik konsumen tanpa melalui mekanisme hukum yang sah merupakan perbuatan melawan hukum.

⁶² Op.cit.,hal.4

- c. Menghukum PT. SMS Finance untuk membayar ganti rugi kepada konsumen atas kerugian material dan immaterial yang diderita akibat tindakan penarikan kendaraan secara sepihak.
- d. Memerintahkan PT. SMS Finance untuk memperbaiki prosedur internal terkait penanganan konsumen yang wanprestasi, khususnya dalam melakukan penarikan kendaraan, sehingga sesuai dengan ketentuan hukum jaminan fidusia dan prinsip perlindungan konsumen.
- e. Menghimbau PT. SMS Finance untuk tidak lagi mencantumkan klausula baku yang memberikan kewenangan eksekusi sepihak dalam perjanjian pembiayaan.
- f. Menegaskan bahwa putusan BPSK ini bersifat final dan mengikat (*final and binding*) dan dapat dimohonkan pelaksanaan eksekusi di Pengadilan Negeri apabila tidak dilaksanakan secara sukarela.⁶³

2. Prinsip Perlindungan terhadap Hak Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa konsumen memiliki sejumlah hak yang wajib dilindungi, di antaranya hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, serta hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur. Dalam perkara ini, SMS Finance dinilai telah melakukan pelanggaran dengan melakukan penarikan kendaraan milik konsumen secara sepihak tanpa melalui proses hukum yang sah. Tindakan ini jelas bertentangan dengan asas perlindungan hukum terhadap hak milik pribadi konsumen, yang juga dijamin dalam Pasal 28H ayat (4) UUD NRI Tahun 1945. BPSK, dalam amar putusannya,

⁶³ Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pelaksanaan Pendaftaran Usaha Jasa Pelayanan Konsumen.

menegaskan bahwa pelaku usaha tidak dapat serta-merta melakukan tindakan eksekutorial terhadap objek pembiayaan (kendaraan), meskipun terdapat wanprestasi, tanpa melalui mekanisme penyelesaian hukum yang sah. Hal ini mencerminkan perlindungan terhadap hak milik konsumen, serta menghindari praktik main hakim sendiri (*eigenrichting*) oleh pelaku usaha.⁶⁴

Konsumen sering berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha, baik dari sisi informasi, kekuatan tawar, maupun kemampuan hukum. Oleh karena itu, UU Perlindungan Konsumen memberikan ruang agar konsumen dapat memperoleh perlindungan maksimal melalui mekanisme penyelesaian yang cepat, sederhana, dan murah. BPSK sebagai lembaga non-litigasi hadir untuk memenuhi prinsip ini, termasuk dalam kasus yang dianalisis. Dalam putusan Nomor 053/ARB/2018/BPSK.MDN, majelis BPSK menekankan bahwa dalam perjanjian pembiayaan, klausul baku yang menyatakan bahwa pelaku usaha dapat menarik kendaraan kapan saja jika terjadi keterlambatan pembayaran adalah tidak adil dan bertentangan dengan Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen.⁶⁵ Majelis menyatakan klausul semacam itu tidak sah dan tidak berlaku, karena menempatkan konsumen dalam posisi yang sangat dirugikan. Dengan demikian, BPSK memperkuat prinsip keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha dalam hubungan kontraktual.

Putusan BPSK tidak hanya mempertimbangkan aspek keadilan substantif bagi konsumen, tetapi juga kepastian hukum berdasarkan norma yang berlaku. Prinsip keadilan di sini bersumber dari keyakinan bahwa konsumen berhak atas perlakuan adil, khususnya ketika menghadapi lembaga keuangan yang memiliki

⁶⁴ Ibid.

⁶⁵ Op.cit.,hal.3

kekuatan kontraktual dan hukum lebih besar. Dalam hal ini, BPSK menunjukkan keberpihakannya kepada prinsip perlindungan konsumen dengan memberikan putusan yang adil dan dapat memberikan rasa keadilan bagi pihak yang lemah. Namun demikian, implementasi prinsip kepastian hukum menjadi tantangan tersendiri. Meskipun putusan BPSK bersifat final dan mengikat sebagaimana diatur dalam Pasal 58 UU Perlindungan Konsumen, dalam kenyataannya pelaku usaha tidak serta-merta melaksanakan putusan tersebut. Konsumen masih harus mengajukan permohonan eksekusi ke Pengadilan Negeri Padangsidimpuan, yang menambah beban waktu dan biaya. Ini menunjukkan bahwa meskipun prinsip kepastian hukum dijamin secara normatif, efektivitas pelaksanaannya masih memerlukan penguatan.⁶⁶

C. Pertimbangan Majelis BPSK Kota Medan dalam Mengadili Perkara dan Menjatuhkan Putusan Ditinjau dari Teori Keadilan

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibentuk sebagai lembaga alternatif untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Majelis BPSK dalam memeriksa dan memutus perkara tidak hanya berpegang pada aturan hukum positif, tetapi juga mempertimbangkan nilai-nilai keadilan. Dalam perkara Maimunah vs. PT. SMS Finance, penting untuk menelaah bagaimana pertimbangan Majelis BPSK dalam menjatuhkan putusan, khususnya dari perspektif teori keadilan.

⁶⁶ Nurul Qomariah, "Eksekusi Putusan BPSK dalam Perlindungan Konsumen," *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 4, No. 2 (2020), hal. 134.

Kewenangan BPSK diatur dalam Pasal 52 hingga Pasal 58 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁶⁷ BPSK berwenang menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan, termasuk menerima pengaduan, memeriksa, dan memutus sengketa. Putusan yang diambil bersifat final dan mengikat, serta dapat dieksekusi setelah mendapat penetapan dari pengadilan negeri. Majelis BPSK terdiri dari unsur pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen, yang mencerminkan prinsip keseimbangan dan keadilan dalam pengambilan keputusan.

Dalam perkara ini, Majelis BPSK Kota Medan memutus PT. SMS Finance untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen. Putusan tersebut didasarkan pada fakta bahwa PT SMS Finance melakukan penarikan unit kendaraan secara sepihak dan tanpa prosedur yang sah. Pertimbangan majelis mencerminkan keadilan distributif karena mengembalikan hak konsumen yang dirugikan. Selain itu, dengan menjatuhkan sanksi kepada pelaku usaha, majelis menegakkan prinsip keadilan korektif untuk memulihkan keadaan ke posisi semula sebelum pelanggaran terjadi. Jika dianalisis berdasarkan teori Rawls, Majelis BPSK telah menjalankan prinsip keadilan prosedural dengan memberikan kesempatan yang adil kepada kedua pihak untuk menyampaikan pendapat.⁶⁸ Dalam perspektif keadilan substantif, putusan tersebut juga adil karena memberikan perlindungan kepada konsumen yang memiliki posisi tawar lebih rendah. Keputusan ini juga sejalan dengan teori keadilan sosial karena berpihak pada kelompok yang lemah tanpa mengabaikan hak pelaku usaha.

⁶⁷ Op.cit.,hal.25

⁶⁸ Rawls, John, *A Theory of Justice*, Cambridge: Harvard University Press, 1971

Majelis BPSK tidak hanya bertindak sebagai pelaksana hukum tertulis, tetapi juga sebagai pengambil keputusan berbasis nilai keadilan dan keseimbangan sosial. Dengan mempertimbangkan keadilan, majelis memastikan bahwa hukum tidak menjadi alat kekuasaan yang merugikan pihak lemah. Dalam hal ini, BPSK menjadi instrumen penting dalam mewujudkan perlindungan hukum yang berkeadilan bagi konsumen.