



**PUTUSAN**

Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021

**DEMI KEADILAN BERDASARKAN KETUHANAN YANG MAHA ESA**

**MAHKAMAH AGUNG**

memeriksa perkara perdata khusus sengketa konsumen pada tingkat kasasi  
memutus sebagai berikut dalam perkara antara:

**PT CITRA VAN TITIPAN KILAT (TIKI)**, yang diwakili oleh Ester Wiraseputra, Wakil Direktur Utama, berkedudukan di Jalan Raden Saleh Raya Nomor 2, Jakarta 10430, dalam hal ini memberi kuasa kepada Verry Sitorus, S.H., M.H., dan kawan-kawan, Para Advokat, berkantor di Gedung Kopi Lantai 1, Jalan R.P. Soeroso Nomor 20, Cikini, Menteng, Jakarta Pusat, 10330, berdasarkan Surat Kuasa Khusus tanggal 25 September 2020;  
Pemohon Kasasi;

**L a w a n**

**ALVARENDRA ATAYA ANAS**, yang diwakili oleh Muhammad Anas, R.A., M.Si., (orang tua) berdasarkan Kartu Keluarga Nomor 3275050211180022, bertempat tinggal di Komplek Perum Bumi Bekasi, Jalan Siaga Nomor 192 RT.03/RW.006, Sepanjang Jaya, Rawa Lumbu, Bekasi;  
Termohon Kasasi;

Mahkamah Agung tersebut;

Membaca surat-surat yang bersangkutan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari putusan ini;

Menimbang, bahwa berdasarkan surat-surat yang bersangkutan, ternyata Pemohon Kasasi dahulu Pemohon Keberatan telah mengajukan permohonan keberatan terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bekasi Nomor 011/BPSK-BKS/2020 tanggal 9 Juli 2020 yang amarnya sebagai berikut:

1. Mengabulkan sebagian permohonan dari Penggugat;
2. Menyatakan pihak Tergugat bersalah dalam melakukan pelayanan

*Halaman 1 dari 8 hal. Put. Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021*



# Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

terhadap konsumen;

3. Menetapkan sanksi administratif terhadap Tergugat PT Citra Van Titipan Kilat atau TIKI sebesar Rp200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah);
4. Mewajibkan pidana denda sebesar Rp150.000.000,00 (seratus lima puluh juta rupiah) terhadap PT Citra Van Titipan Kilat atau TIKI;

Bahwa terhadap amar Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bekasi tersebut, Pemohon Keberatan telah mengajukan permohonan keberatan didepan persidangan Pengadilan Negeri Bekasi yang pada pokoknya sebagai berikut:

Dalam Pokok Perkara:

1. Mengabulkan permohonan Pemohon Keberatan untuk seluruhnya;
2. Menyatakan Pemohon Keberatan tidak bersalah;
3. Membatalkan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Kota Bekasi Nomor 011/BPSK-BKS/2020;

Mengadili sendiri:

1. Menyatakan BPSK Kota Bekasi tidak memiliki kewenangan untuk mengadili perkara Nomor 011/BPSK-BKS/2020;
2. Menyatakan Termohon Keberatan (dahulu Pemohon Sengketa Konsumen di BPSK Kota Bekasi) tidak memiliki *legal standing* untuk mengajukan permohonan sengketa konsumen di BPSK Kota Bekasi;
3. Menyatakan Majelis Arbiter BPSK Kota Bekasi salah menerapkan hukum dalam mengadili perkara Nomor 011/BPSK-BKS/2020;
4. Membatalkan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Kota Bekasi Nomor 011/BPSK-BKS/2020 dan menyatakan putusan tersebut tidak memiliki kekuatan hukum yang mengikat;
5. Menghukum Termohon Keberatan untuk membayar biaya perkara yang timbul atas perkara *a quo*;

Atau apabila Majelis Hakim Pengadilan Negeri Bekasi yang memeriksa dan mengadili perkara ini berpendapat lain, mohon putusan yang seadil-adilnya (*ex aequo et bono*);

Bahwa terhadap keberatan tersebut, Pengadilan Negeri Bekasi telah memberikan Putusan Nomor 295/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN.Bks., tanggal 15

Halaman 2 dari 8 hal. Put. Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021



# Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

September 2020, yang amarnya sebagai berikut:

1. Menyatakan permohonan keberatan yang diajukan oleh Pemohon Keberatan (selaku Pelaku Usaha/Tergugat) dalam perkara BPSK secara formil dapat diterima;
2. Menolak permohonan keberatan yang diajukan oleh Pemohon Keberatan (dahulu Tergugat/selaku Pelaku Usaha) bertanggal 23 Juli 2020;
3. menguatkan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bekasi Nomor 011/BPSK-BKS/2020, bertanggal 9 Juli 2020;
4. Menghukum Pemohon Keberatan (dahulu Tergugat/selaku Pelaku Usaha) untuk membayar biaya perkara sejumlah Rp378.000,00 (tiga ratus tujuh puluh delapan ribu rupiah);

Menimbang, bahwa Putusan Pengadilan Negeri Bekasi tersebut tersebut telah diucapkan dengan hadirnya kuasa Pemohon Keberatan pada tanggal 15 September 2020, kemudian terhadap putusan tersebut Pemohon Keberatan dengan perantaraan kuasanya berdasarkan Surat Kuasa Khusus tanggal 25 September 2020 mengajukan permohonan kasasi pada tanggal 28 September 2020, sebagaimana ternyata dari Akta Pernyataan Permohonan Kasasi Nomor 295/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN.Bks., *juncto* Nomor 36/Akta.K/2020/PN.Bks., yang dibuat oleh Panitera Pengadilan Negeri Bekasi, permohonan tersebut diikuti dengan memori kasasi yang diterima di Kepaniteraan Pengadilan Negeri Batam pada tanggal 12 Oktober 2020;

Bahwa memori kasasi dari Pemohon Kasasi tersebut telah disampaikan kepada Termohon Kasasi pada tanggal 22 Oktober 2020, kemudian Termohon Kasasi mengajukan jawaban memori kasasi yang diterima di Kepaniteraan Pengadilan Negeri Bekasi pada tanggal 9 November 2020 yang pada pokoknya menolak permohonan kasasi dari Pemohon Kasasi;

Menimbang, bahwa permohonan kasasi *a quo* beserta keberatan-keberatannya telah diberitahukan kepada pihak lawan dengan saksama, diajukan dalam tenggang waktu dan dengan cara yang ditentukan dalam undang-undang, oleh karena itu permohonan kasasi tersebut secara formal

Halaman 3 dari 8 hal. Put. Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021



# Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

dapat diterima;

Menimbang, bahwa berdasarkan memori kasasi yang diterima tanggal 12 Oktober 2020 yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari putusan ini, Pemohon Kasasi meminta agar:

1. Menerima dan mengabulkan permohonan kasasi dari Pemohon Kasasi untuk seluruhnya;
2. Menyatakan Pemohon Kasasi tidak bersalah;

Mengadili sendiri:

1. Menerima dan mengabulkan permohonan kasasi dari Pemohon Kasasi untuk seluruhnya;
2. Membatalkan Putusan Pengadilan Negeri Bekasi Nomor 295/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN.Bks., tertanggal 15 September 2020 *juncto* Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bekasi Nomor 011/REG/BPSK-Bekasi/2020, tertanggal 9 Juli 2020;
3. Menyatakan Putusan Pengadilan Negeri Bekasi Nomor 295/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN.Bks., tertanggal 15 September 2020 *juncto* Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bekasi Nomor 011/REG/BPSK-Bekasi/2020, tertanggal 9 Juli 2020 tidak memiliki kekuatan hukum mengikat kepada Pemohon Kasasi;
4. Menghukum Termohon Kasasi untuk membayar keseluruhan biaya yang timbul dalam perkara ini;

Atau

Apabila Yang Mulia Majelis Hakim Mahkamah Agung Republik Indonesia berpendapat lain, mohon putusan yang seadil-adilnya (*ex aequo et bono*) berdasarkan nilai-nilai keadilan, kelayakan dan kepatutan yang berlaku dalam masyarakat;

Menimbang, bahwa terhadap alasan-alasan tersebut Mahkamah Agung berpendapat:

Bahwa alasan-alasan kasasi tersebut tidak dapat dibenarkan, oleh karena setelah meneliti memori kasasi tanggal 12 Oktober 2020 dan kontra

Halaman 4 dari 8 hal. Put. Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021

#### Disclaimer

Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia berusaha untuk selalu mencantumkan informasi paling kini dan akurat sebagai bentuk komitmen Mahkamah Agung untuk pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan fungsi peradilan. Namun dalam hal-hal tertentu masih dimungkinkan terjadi permasalahan teknis terkait dengan akurasi dan keterkinian informasi yang kami sajikan, hal mana akan terus kami perbaiki dari waktu ke waktu. Dalam hal Anda menemukan inakurasi informasi yang termuat pada situs ini atau informasi yang seharusnya ada, namun belum tersedia, maka harap segera hubungi Kepaniteraan Mahkamah Agung RI melalui :  
Email : kepaniteraan@mahkamahagung.go.id Telp : 021-384 3348 (ext.318)



# Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

memori kasasi tanggal 9 November 2020, dihubungkan dengan pertimbangan *Judex Facti* Pengadilan Negeri Bekasi tidak salah menerapkan hukum, dengan pertimbangan sebagai berikut:

- Bahwa yang dipermasalahkan dalam perkara ini adalah mengenai keterlambatan sampainya kiriman barang yang dilakukan oleh Pemohon Keberatan/PT Citra Van Titipan Kilat kepada penerima barang/Termohon Keberatan/Muhammad Anas, RA., M.Si., (ayah dari Alvarendra Ataya Anas) disebabkan adanya perubahan jenis layanan, berat barang kiriman dan biaya kirim yang tidak diketahui Termohon keberatan;
- Berdasarkan Pasal 1 angka (8) Peraturan Menteri Perdagangan dan Perindustrian Nomor 350 Tahun 2001 menentukan bahwa:  
"Sengketa konsumen adalah sengketa antara Pelaku Usaha dengan Konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan atau memanfaatkan jasa";
- Bahwa Pemohon Keberatan/PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) selaku Pelaku Usaha dibidang jasa yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang yang melakukan pengiriman barang sesuai pesanan dari pemesan, oleh karena itu Konsumen akhirnya adalah penerima barang kiriman yaitu Termohon Keberatan/Muhammad Anas, RA., M.Si., (ayah dari Alvarendra Ataya Anas);
- Dalam melakukan usaha jasanya ternyata Pemohon Keberatan telah mengakui menemukan kejanggalan atau pelanggaran yang dilakukan oleh eks staff counter Pemohon Keberatan (Sdri. Ernawati), yakni telah melanggar aturan dan ketentuan serta Standar Operasional Prosedur (SOP) TIKI dengan cara mengubah jenis layanan prosuk yang semula ONS Resi Nomor: 03019738258 menjadi REG Resi Nomor: 0300197328281, mengganti berat kiriman yang semula 5 kg (lima kilogram) menjadi 4,2 kg (empat koma dua kilogram), dan mengubah biaya layanan yang semula sebesar Rp225.000,00 (dua ratus dua puluh lima ribu rupiah) menjadi sebesar Rp112.000,00 (seratus dua belas ribu rupiah), hal ini sesuai dengan Surat Pernyataan tertanggal 17 Januari

Halaman 5 dari 8 hal. Put. Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021

#### Disclaimer

Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia berusaha untuk selalu mencantumkan informasi paling kini dan akurat sebagai bentuk komitmen Mahkamah Agung untuk pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan fungsi peradilan. Namun dalam hal-hal tertentu masih dimungkinkan terjadi permasalahan teknis terkait dengan akurasi dan keterkinian informasi yang kami sajikan, hal mana akan terus kami perbaiki dari waktu ke waktu. Dalam hal Anda menemukan inakurasi informasi yang termuat pada situs ini atau informasi yang seharusnya ada, namun belum tersedia, maka harap segera hubungi Kepaniteraan Mahkamah Agung RI melalui :  
Email : kepaniteraan@mahkamahagung.go.id Telp : 021-384 3348 (ext.318)



# Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

2020 yang dibuat oleh Erni Wati yang pada intinya mengakui perbuatannya telah melanggar peraturan perusahaan;

- Dengan demikian Pemohon keberatan selaku Pelaku Usaha yang melakukan usaha di bidang jasa pengiriman, yang dalam hal ini salah satu bidang kerjanya dijalankan oleh staffnya yang terbukti melakukan pelanggaran kerja, yang mengakibatkan Konsumen atau penerima barang kiriman terlambat menerima barangnya dan mengalami kerugian, maka Pemohon Keberatan selaku Pelaku Usaha bertanggung jawab terhadap kerugian tersebut;
- Bahwa namun demikian Putusan Pengadilan Negeri Bekasi Nomor 295/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN.Bks., tanggal 15 September 2020 tersebut perlu diperbaiki sepanjang besarnya sanksi administrasi menjadi Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah) dan menghilangkan sanksi pidana denda, karena BPSK tidak berwenang menjatuhkan sanksi pidana dalam perkara sengketa konsumen (Pasal 35 ayat (4) Peraturan Menteri Perdagangan dan Perindustrian RI);

Menimbang, bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut di atas, ternyata bahwa Putusan Pengadilan Negeri Bekasi Nomor 295/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN.Bks., tanggal 15 September 2020 dalam perkara ini tidak bertentangan dengan hukum dan/atau undang-undang, oleh karena itu permohonan kasasi yang diajukan oleh Pemohon Kasasi PT CITRA VAN TITIPAN KILAT (TIKI) tersebut, harus ditolak;

Menimbang, bahwa terlepas dari pertimbangan tersebut di atas, Mahkamah Agung berpendapat bahwa amar putusan Pengadilan Negeri Bekasi harus diperbaiki sepanjang mengenai besarnya sanksi administrasi menjadi Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah) dan menghapus sanksi pidana denda yang dibebankan kepada Pemohon Keberatan;

Menimbang, bahwa karena permohonan kasasi dari Pemohon Kasasi/Pemohon Keberatan ditolak, maka Pemohon Kasasi/Pemohon Keberatan harus dihukum untuk membayar biaya perkara pada tingkat kasasi ini;

Memperhatikan, Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

*Halaman 6 dari 8 hal. Put. Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021*

#### Disclaimer

Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia berusaha untuk selalu mencantumkan informasi paling kini dan akurat sebagai bentuk komitmen Mahkamah Agung untuk pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan fungsi peradilan. Namun dalam hal-hal tertentu masih dimungkinkan terjadi permasalahan teknis terkait dengan akurasi dan keterkinian informasi yang kami sajikan, hal mana akan terus kami perbaiki dari waktu ke waktu. Dalam hal Anda menemukan inakurasi informasi yang termuat pada situs ini atau informasi yang seharusnya ada, namun belum tersedia, maka harap segera hubungi Kepaniteraan Mahkamah Agung RI melalui :  
Email : kepaniteraan@mahkamahagung.go.id Telp : 021-384 3348 (ext.318)



# Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

Perlindungan Konsumen, Undang Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman, Undang Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung sebagaimana yang telah diubah dengan Undang Undang Nomor 5 Tahun 2004 dan perubahan kedua dengan Undang Undang Nomor 3 Tahun 2009 serta peraturan perundang-undangan lain yang bersangkutan;

## MENGADILI:

1. Menolak permohonan kasasi dari Pemohon Kasasi **PT CITRA VAN TITIPAN KILAT (TIKI)** tersebut;
2. Memperbaiki Putusan Pengadilan Negeri Bekasi Nomor 295/Pdt.Sus-BPSK/2020/PN.Bks., tanggal 15 September 2020, sehingga amar selengkapya sebagai berikut:
  - 1) Memperbaiki amar Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bekasi Nomor 011/BPSK-BKS/2020, tanggal 9 Juli 2020;
  - 2) Mengabulkan permohonan Pemohon Keberatan/Penggugat untuk sebagian;
  - 3) Menyatakan pihak Tergugat bersalah dalam melakukan pelayanan terhadap Konsumen;
  - 4) Menetapkan sanksi administrasi kepada Pemohon Kasasi/Pemohon Keberatan/Pelaku Usaha (PT Citra Van Titipan Kilat atau TIKI) sebesar Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah);
  - 5) Menolak keberatan Pemohon Keberatan/Penggugat selain dan selebihnya;
3. Menghukum Pemohon Kasasi untuk membayar biaya perkara yang pada tingkat kasasi ini ditetapkan sejumlah Rp500.000,00 (lima ratus ribu rupiah);

Demikianlah diputuskan dalam rapat musyawarah Majelis Hakim pada Mahkamah Agung pada hari Senin tanggal 22 Februari 2021 oleh H. Dr. H. Zahrul Rabain, S.H., M.H., Hakim Agung yang ditetapkan oleh Ketua Mahkamah Agung sebagai Ketua Majelis, Dr. Rahmi Mulyati, S.H., M.H., dan Dr. Dwi Sugiarto, S.H., M.H., Hakim-hakim Agung masing-masing

*Halaman 7 dari 8 hal. Put. Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021*



# Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

sebagai Anggota, putusan tersebut diucapkan dalam sidang terbuka untuk umum pada hari itu juga oleh Ketua Majelis dengan dihadiri oleh Para Hakim Anggota tersebut dan Susi Saptati, S.H., M.H., Panitera Pengganti tanpa dihadiri oleh para pihak.

Hakim-hakim Anggota,

Ketua Majelis,

Ttd/. Dr. H. Zahrul Rabain, S.H., M.H.

Ttd/. Dr. Rahmi Mulyati, S.H., M.H.

Ttd/. Dr. Dwi Sugiarto, S.H., M.H.

Panitera Pengganti,

Ttd/. Susi Saptati, S.H., M.H.

Biaya-biaya Kasasi:

1. Meterai.....	Rp 10.000,00
2. Redaksi.....	Rp 10.000,00
3. Administrasi kasasi.....	Rp480.000,00 +
Jumlah .....	Rp500.000,00

Untuk Salinan  
Mahkamah Agung R.I.  
a.n. Panitera  
Panitera Muda Perdata Khusus

**Dr. H. Haswandi, S.H., S.E., M.Hum., M.M.**  
**NIP. 19610402 198512 1 001**

Halaman 8 dari 8 hal. Put. Nomor 175 K/Pdt.Sus-BPSK/2021

**Disclaimer**

Kepaniteraan Mahkamah Agung Republik Indonesia berusaha untuk selalu mencantumkan informasi paling kini dan akurat sebagai bentuk komitmen Mahkamah Agung untuk pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan fungsi peradilan. Namun dalam hal-hal tertentu masih dimungkinkan terjadi permasalahan teknis terkait dengan akurasi dan keterkinian informasi yang kami sajikan, hal mana akan terus kami perbaiki dari waktu ke waktu. Dalam hal Anda menemukan inakurasi informasi yang termuat pada situs ini atau informasi yang seharusnya ada, namun belum tersedia, maka harap segera hubungi Kepaniteraan Mahkamah Agung RI melalui :  
Email : kepaniteraan@mahkamahagung.go.id Telp : 021-384 3348 (ext.318)