



**P U T U S A N**

Nomor 958 K/Pdt.Sus-BPSK/2016

**DEMI KEADILAN BERDASARKAN KETUHANAN YANG MAHA ESA**

**M A H K A M A H A G U N G**

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

**JULIANA MARPAUNG**, bertempat tinggal di Bandar Jaya,  
RT 004, Desa Mahato, Kecamatan Tambusai Utara,  
Kabupaten Rokan Hulu;  
Pemohon Kasasi dahulu Termohon Keberatan;

Lawan

**PT PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE**, diwakili oleh Eveline  
Kusumowidagdo dan John Oehmke, keduanya selaku  
Direktur, berkedudukan di Eighty Eight @ Kasablanka 9<sup>th</sup>  
Floor Unit B, Jalan Casablanca Raya Kav. 88, Jakarta  
Selatan, dalam hal ini memberi kuasa kepada Andy  
Natanael Manik, S.H., M.M., dan kawan-kawan, Para  
Advokat, berkantor di Eighty Eight @ Kasablanka 9<sup>th</sup> floor  
Unit B, Jalan Casablanca Raya Kav. 88, Jakarta,  
berdasarkan Surat Kuasa Khusus tanggal 29 Juni 2016;  
Termohon Kasasi dahulu Pemohon Keberatan;

Mahkamah Agung tersebut;

Membaca surat-surat yang bersangkutan;

Menimbang, bahwa dari surat-surat tersebut ternyata bahwa sekarang  
Termohon Kasasi dahulu Pemohon Keberatan telah mengajukan keberatan  
terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kabupaten  
Batubara Nomor 12/PTS.ARB/BPSK-BB/II/2016., tanggal 19 Februari 2016  
yang amarnya sebagai berikut:

1. Mengabulkan gugatan Konsumen untuk seluruhnya (*verstek*);
2. Menyatakan bahwa Pelaku Usaha tidak pernah hadir di persidangan BPSK, walaupun telah dipanggil dengan patut;
3. Menyatakan, bahwa ada kerugian di pihak Konsumen;
4. Menyatakan bahwa agen PT Polis Asuransi Prudential tidak jujur, tidak terbuka dan tidak kooperatif dalam menangani klaim dan keluhan, tidak memproses dengan cepat dan tidak adil memberikan informasi yang benar hal tersebut telah bertentangan dengan Pasal (31) dan Pasal (75) Undang Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, serta Pasal (8) ayat (1) huruf (f), Pasal

Halaman 1 dari 22 hal Put. Nomor 958 K/Pdt.Sus-BPSK/2016



(9) ayat (1) huruf (c), Pasal (10) huruf (b), (c) dan Pasal (62) ayat 1 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

5. Menghukum Pelaku Usaha untuk membayarkan/mengembalikan klaim atas biaya perobatan tertanggung utama/peserta yang telah dikeluarkan oleh Konsumen sebesar Rp6.000.000,00 (enam juta rupiah);
6. Menghukum Pelaku Usaha untuk membayar klaim pertanggung/peserta (Johan Saragi) karena Tertanggung telah meninggal dunia;
7. Menghukum Pelaku Usaha untuk membayar kerugian moril dan materil Konsumen sebesar Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah);
8. Menghukum Pelaku Usaha untuk membayar uang denda sebesar Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah) setiap harinya, apabila lalai atau tidak mau memenuhi keputusan pada butir 5 (lima) dan 7 (tujuh) tersebut di atas, terhitung sejak keputusan ini berkekuatan hukum tetap (*in kracht*);

Bahwa, terhadap amar putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tersebut, Pemohon Keberatan telah mengajukan keberatan di depan persidangan Pengadilan Negeri Pasir Pangaraian yang pada pokoknya sebagai berikut:

A. Dasar diajukannya permohonan keberatan;

1. Bahwa ketentuan Pasal 3 ayat (1) Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 01 Tahun 2016 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, pada pokoknya menyatakan bahwa keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diajukan kepada Pengadilan Negeri di tempat kedudukan hukum Konsumen, demikian juga Pasal 3 ayat (3) Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 01 Tahun 2016 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menyatakan bahwa BPSK bukan merupakan pihak;

Berdasarkan ketentuan tersebut di atas maka, perkara ini sudah tepat diajukan di Kepaniteraan Pengadilan Negeri Pasir Pangaraian karena alamat Termohon berdasarkan putusan arbitrase adalah di Bandar Jaya Desa Mahato, Kecamatan Tambusai Utara, Kabupaten Rokan Hulu;

2. Pasal 56 ayat (2) Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen *juncto* Pasal 5 Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 01 Tahun 2016 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, pada pokoknya menyatakan bahwa Pelaku Usaha atau Konsumen dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan atas putusan BPSK dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak pemberitahuan putusan diterima;



# Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

Bahwa pada tanggal 22 Februari 2016, Pemohon telah menerima pemberitahuan putusan BPSK melalui kantor keagenan Pemohon yang dikirim melalui kantor pos, dengan demikian maka permohonan keberatan ini diajukan masih dalam tenggang waktu yang ditentukan oleh undang-undang;

## B. Alasan pengajuan keberatan;

Bahwa pada tanggal 19 Februari 2016, Majelis Arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Batu Bara, telah mengeluarkan Keputusan Nomor 12/PTS.ARB/BPSK-BB/II/2016 Perkara Nomor 539/P3K/BPSK-BB/X/2015 dengan amar sebagai berikut:

Mengadili:

1. Mengabulkan gugatan Konsumen untuk seluruhnya (*verstek*);
2. Menyatakan bahwa Pelaku Usaha tidak pernah hadir di persidangan BPSK, walaupun telah dipanggil dengan patut;
3. Menyatakan, bahwa ada kerugian di pihak Konsumen;
4. Menyatakan bahwa agen PT Polis Asuransi Prudential tidak jujur, tidak terbuka dan tidak kooperatif dalam menangani klaim dan keluhan, tidak memproses dengan cepat dan tidak adil memberikan informasi yang benar hal tersebut telah bertentangan dengan Pasal (31) dan Pasal (75) Undang Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, serta Pasal (8) ayat (1) huruf (f), Pasal (9) ayat (1) huruf (c), Pasal (10) huruf (b), (c) dan Pasal (62) ayat 1 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
5. Menghukum Pelaku Usaha untuk membayarkan/mengembalikan klaim atas biaya perobatan tertanggung utama/peserta yang telah dikeluarkan oleh Konsumen sebesar Rp6.000.000,00 (enam juta rupiah);
6. Menghukum Pelaku Usaha untuk membayar klaim pertanggungan/peserta (Johan Saragi) karena tertanggung telah meninggal dunia;
7. Menghukum Pelaku Usaha untuk membayar kerugian moril dan materil Konsumen sebesar Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah);
8. Menghukum Pelaku Usaha untuk membayar uang denda sebesar Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah) setiap harinya, apabila lalai atau tidak mau memenuhi keputusan pada butir 5 (lima) dan 7 (tujuh) tersebut di atas, terhitung sejak keputusan ini berkekuatan hukum tetap (*in kracht*);

Berdasarkan putusan tersebut Termohon telah meminta Pemohon untuk melaksanakan kewajibannya sehingga dengan ini Pemohon menyampaikan keberatan sebagai berikut:

1. Pengajuan Termohon (semula Konsumen) ke BPSK Kabupaten Batu Bara

Halaman 3 dari 22 hal Put. Nomor 958 K/Pdt.Sus-BPSK/2016



# Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

melanggar kompetensi relatif;

Bahwa dasar hukum pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kabupaten Batu Bara adalah "Keputusan Presiden Nomor 18 Tahun 2010 tentang "Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Kota Serang, Kota Kendari, Kota Bukit Tinggi, Kota Singkawang, Kota Pontianak, Kabupaten Kotawaringin Barat, Kabupaten Padang Pariaman, Kabupaten Karawang, dan Kabupaten Batu Bara";

Bahwa Pasal 2 Keputusan Presiden Nomor 18 Tahun 2010 dan Keputusan Presiden Nomor 23 Tahun 2006 berbunyi:

"Setiap konsumen yang dirugikan atau ahli warisnya dapat menggugat pelaku usaha melalui BPSK di tempat domisili konsumen atau pada BPSK yang terdekat";

Bahwa sesuai dengan ketentuan di atas, maka konsumen hanya dapat mengajukan gugatan sengketa konsumen dengan 2 (dua) alternatif tempat yaitu:

1. Tempat domisili Konsumen, atau;
2. BPSK yang terdekat;

Bahwa dalam perkara *a quo*, Termohon (semula Konsumen) telah mengajukan permohonan sengketa konsumen kepada BPSK, Kabupaten Batu Bara, Provinsi Sumatera Utara, pada tanggal 10 Desember 2015, sedangkan alamat Termohon (semula Konsumen) adalah di Bandar Jaya Desa Mahato, Kecamatan Tambusai Utara, Kabupaten Rokan Hulu, Provinsi Riau;

Bahwa Kota Pekanbaru sebagai Ibukota Provinsi Riau, telah pula terbentuk BPSK berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Pekanbaru, Kota Parepare, Kota Pekanbaru, Kota Denpasar, Kota Batam, Kabupaten Aceh Utara dan Kabupaten Serdang Begadai;

Bahwa selain terletak di provinsi yang berbeda, jarak antara tempat domisili Termohon (semula Konsumen) di Bandar Jaya, Desa Mahato, Kecamatan Tambusai Utara, Kabupaten Rokan Hulu, Provinsi Riau, adalah lebih dekat apabila Termohon (semula Konsumen) mengajukan permohonan sengketa konsumen ke BPSK Kota Pekanbaru yang hanya sekitar 250 km dibandingkan dengan BPSK Kabupaten Batu Bara, Sumatera Utara dengan radius sekitar 350 km;

Berdasarkan uraian di atas, maka telah terbukti secara sah dan meyakinkan bahwa pengajuan sengketa konsumen Termohon (semula Konsumen) ke BPSK Kabupaten Batu Bara, telah melanggar kompetensi relatif karena yang

Halaman 4 dari 22 hal Put. Nomor 958 K/Pdt.Sus-BPSK/2016

#### 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)



lebih berwenang memeriksa sengketa *a quo* adalah BPSK Kota Pekanbaru sebagaimana ketentuan Pasal 2 Keputusan Presiden Nomor 23 Tahun 2006 *juncto* Pasal 2 Keputusan Presiden Nomor 18 Tahun 2010. Dengan demikian maka cukup beralasan hukum apabila Keputusan Arbitrase Nomor 12/PTS.ARB/BPSK-BB/II/2016 Perkara Nomor 539/P3K/BPSK-BB/X/2015, dinyatakan batal demi hukum;

2. Termohon tidak memenuhi syarat formil pengajuan permohonan sengketa konsumen ke BPSK;

Ketentuan Pasal 16 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, menyatakan:

**Pasal 16:**

Pemohonan penyelesaian sengketa konsumen secara tertulis harus memuat secara benar dan lengkap mengenai:

- Nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri;
- Nama dan alamat lengkap pelaku usaha;
- ...dan seterusnya...";

Bahwa selanjutnya Pasal 17 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, menyatakan:

**Pasal 17:**

Ketua BPSK menolak permohonan penyelesaian sengketa konsumen apabila:

- Pemohonan tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16;
- ....dan seterusnya...;

Bahwa senyatanya dalam proses pengajuan permohonan sengketa konsumen ke BPSK, Termohon telah mencantumkan nama Pemohon dengan PT Polis Asuransi Jiwa Prudential dengan alamat Jalan Lintas Cikampek Desa Aek Batu, Kecamatan Torgamba, Kabupaten Labuhan Batu Selatan;

Bahwa senyatanya, nama dan alamat Pemohon, bukanlah sebagaimana yang dicantumkan Termohon dalam surat permohonannya ke BPSK. Hal ini seharusnya diketahui dan disadari oleh Termohon, karena sesuai dengan Polis Nomor 58910054 dan Surat Pengajuan Asuransi Jiwa (SPAJ) yang ditandatangani oleh Termohon, nama badan hukum Pemohon adalah PT





# Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

Prudential Life Assurance, suatu perseroan terbatas beralamat di Prudential Tower, Jalan Jenderal Sudirman, Kav. 79, Jakarta Selatan, 12910, hal ini sesuai pula dengan Akta Pernyataan Keputusan di Luar Rapat Para Pemegang Saham Nomor 99 tertanggal 26 Mei 2009, yang dibuat dihadapan Hannywati Gunawan, S.H., Notaris di Jakarta;

Dalam hal ini Pemohon melihat adanya iktikad tidak baik dari Termohon dalam mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen ke BPSK Kabupaten Batubara, dengan tujuan agar Pemohon tidak hadir dan sengketanya dapat diputus secara *verstek*. Dengan perkataan lain, dalam perkara *a quo* Termohon telah memanipulasi dan mengaburkan identitas Pemohon sebagai pihak di dalam sengketa konsumen kepada BPSK Kabupaten Batubara dengan tujuan agar Pemohon tidak menghadiri persidangan, sehingga maksud dan tujuan Termohon dapat tercapai tanpa adanya perlawanan dari Pemohon. Seandainya sejak awal Termohon tidak menyembunyikan identitas sebenarnya atau memberikan informasi sebenarnya kepada BPSK Kabupaten Batubara, maka sejak awal BPSK Batubara akan menolak permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan oleh Termohon;

Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 17 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, yang mengatakan:

"Ketua BPSK menolak permohonan penyelesaian sengketa konsumen apabila:

- a. Permohonan tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16
- b. ....dan seterusnya...";

3. Panggilan yang disampaikan kepada Pemohon, tidak patut;

Bahwa tertera dalam Keputusan Nomor 12/PTS.ARB/BPSK-BB/II/2016, nama Pemohon selaku Pelaku Usaha sebagaimana Polis Nomor 58910054 disebutkan dengan PT Polis Asuransi Jiwa Prudential dengan alamat Jalan Lintas Cikampak, Desa Aek Batu, Kecamatan Torgamba, Kabupaten Labuhan Batu Selatan;

Bahwa memang benar Pemohon adalah selaku Pelaku Usaha sebagaimana dalam Polis Nomor 58910054, akan tetapi Pemohon adalah PT Prudential Life Assurance dan beralamat di Jalan Jenderal Sudirman Kav. 79, Jakarta. Dengan demikian maka Termohon telah keliru dalam mencantumkan nama dan alamat Pemohon dalam permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK Kabupaten Batu Bara;

Bahwa dengan kelirunya Termohon mencantumkan nama dan alamat Pemohon, maka sudah barang tentu panggilan sidang dari BPSK

Halaman 6 dari 22 hal Put. Nomor 958 K/Pdt.Sus-BPSK/2016

#### 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

Kabupaten Batu Bara terhadap Pemohon tidak pernah sampai kepada Pemohon, melainkan hanya diterima oleh kantor keagenan Pemohon;

Bahwa adapun alamat yang tercantum dalam Keputusan Nomor 12/PTS.ARB/BPSK-BB/II/2016, hanyalah merupakan alamat kantor keagenan yang merupakan badan usaha tersendiri yang dimiliki oleh agen dimana Pemohon dan kantor keagenan tersebut adalah badan hukum yang berbeda karena hubungan hukum antara Pemohon dan kantor keagenan tersebut hanya berdasarkan perjanjian keagenan. Dengan perkataan lain kantor keagenan tersebut, tidak dapat bertindak untuk dan atas nama Pemohon dalam melakukan tindakan hukum;

Bahwa oleh karena panggilan yang disampaikan oleh BPSK Kabupaten Batubara tidak ke alamat Pemohon di Jalan Jenderal Sudirman Kav. 79, Jakarta, maka senyatanya sesuai dengan hukum acara panggilan tersebut tidaklah patut dan tidak sah secara hukum;

Bahwa senyatanya Pemohon baru mengetahui adanya sengketa dalam perkara *a quo*, setelah pihak dari kantor keagenan menyampaikan Keputusan Arbitrase Nomor 12/PTS.ARB/BPSK-BB/II/2016 Perkara Nomor 539/P3K/BPSK-BB/X/2015 kepada Pemohon;

Berdasarkan hal tersebut dan oleh karena panggilan yang disampaikan BPSK kepada Pemohon tidak patut dan tidak sah secara hukum, maka cukup beralasan hukum apabila Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian, membatalkan Keputusan Arbitrase Nomor 12/PTS.ARB/BPSK-BB/II/2016 Perkara Nomor 539/P3K/BPSK-BB/X/2015 karena tidak memenuhi syarat formil;

4. Keputusan arbitrase BPSK melampaui kewenangan;

a. Majelis Arbitrase BPSK tidak berhak menjatuhkan keputusan ganti rugi moril dan materil;

Bahwa dalam amar putusannya halaman 6 butir 7, Majelis Arbitrase BPSK menghukum Pemohon untuk mengganti kerugian moril dan materil sebesar Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah);

Bahwa senyatanya putusan tersebut telah melampaui kewenangan BPSK tentang penetapan ganti rugi. Hal ini karena secara tegas Pasal 19 ayat (2) Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 *juncto* Pasal 12 ayat 1 dan 2 *juncto* Pasal 3 huruf (k) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, membatasi kewenangan BPSK tentang ganti rugi;

Bahwa Pasal 19 ayat (1) dan ayat (2) Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berbunyi:

Halaman 7 dari 22 hal Put. Nomor 958 K/Pdt.Sus-BPSK/2016

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

“(1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;

(2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”;

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 bunyi:

Pasal 3:

Dalam melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, BPSK mempunyai tugas dan wewenang:

k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;

Pasal 12:

“(1) Putusan dan penetapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf k, meliputi ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa;

(2) Ganti rugi atas kerugian sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat berupa: a. Pengembalian uang, b. Penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau c. Perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan”;

Berdasarkan ketentuan di atas maka BPSK hanya berwenang memutuskan dan menghukum pengusaha, memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan. Sedangkan undang-undang tidak memberikan hak kepada BPSK untuk menghukum pengusaha membayar ganti kerugian moril dan materiil;

b. Dalam sengketa konsumen tidak dikenal uang paksa (*dwangsom*);

Bahwa dalam amar keputusannya halaman 7 butir 8, Majelis Arbitrase menyatakan:

8. Menghukum Pelaku Usaha untuk membayar uang denda sebesar Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah) setiap harinya, apabila lalai atau tidak mau memenuhi keputusan pada butir 5 (lima) dan 7 (tujuh) tersebut di atas, terhitung sejak keputusan ini berkekuatan hukum tetap (*in kracht*);

Bahwa amar yang menghukum Pemohon untuk membayar denda

Halaman 8 dari 22 hal Put. Nomor 958 K/Pdt.Sus-BPSK/2016

#### 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

Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah) setiap hari, apabila pemohon lalai melaksanakan putusan, adalah amar yang sangat keliru dan diluar kompetensi Majelis Arbitrase BPSK;

Bahwa sebagaimana telah diuraikan dalam butir (a) di atas, bahwa kewenangan Majelis Arbitrase BPSK tentang ganti rugi, sangatlah dibatasi oleh undang-undang *vide* Pasal 19 ayat (2) Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 *juncto* Pasal 12 ayat 1 dan 2 *juncto* Pasal 3 huruf (k) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001;

Bahwa mengenai uang paksa (*dwangsom*) adalah ranah dan kewenangan lembaga peradilan, itu pun harus memenuhi syarat tertentu;

Bahwa sesuai dengan uraian-uraian dan ketentuan-ketentuan di atas maka dalam mengambil keputusan Majelis Arbitrase BPSK Kabupaten Batu Bara telah jauh melampaui kewenangannya dan menyalahi peraturan perundangan dan justru melampaui kewenangan lembaga peradilan. Dengan demikian maka cukup beralasan hukum apabila Majelis Hakim Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian membatalkan Keputusan Arbitrase Nomor 12/PTS.ARB/BPSK-BB/II/2016 Perkara Nomor 539/P3K/BPSK-BB/X/2015;

5. BPSK mempertimbangkan hal-hal yang tidak diajukan oleh para pihak;

Bahwa dalam pertimbangan hukumnya halaman 5 butir 4 dan butir 5 Majelis Arbitrase BPSK, mempertimbangkan bahwa:

Butir 4 "Menimbang Pelaku Usaha tidak memberikan penjelasan yang baik dan benar kepada Konsumen, hal tersebut bertentangan dengan Undang Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian Pasal 31 ayat (1) .....dan seterusnya;

Butir 5 "Menimbang bahwa pelaku usaha bertentangan dengan Undang Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Nomor 08 Tahun 1999 Pasal 7 huruf (b)" memberikan informasi yang benar...dan seterusnya;

Bahwa senyatanya dalam permohonan sengketa konsumen, Termohon tidak pernah mendalilkan bahwa Pemohon telah melanggar ketentuan-ketentuan sebagaimana dalam pertimbangan hukum Majelis Arbitrase halaman 5 butir 4 dan butir 5 di atas selain daripada menuntut pembayaran klaim biaya pengobatan atas nama bertanggung Johan Saragi;

Bahwa oleh karena Termohonpun tidak mendalilkan ketentuan-ketentuan tentang pelanggaran yang dilakukan oleh Pemohon, maka bagaimana mungkin Majelis Arbitrase BPSK dalam pertimbangan hukumnya serta

Halaman 9 dari 22 hal Put. Nomor 958 K/Pdt.Sus-BPSK/2016



dalam amar putusannya mempersalahkan Pemohon telah melanggar ketentuan-ketentuan dimaksud, tanpa adanya dalil dari para pihak dan tanpa pembuktian yang sah;

Bahwa dengan demikian maka senyatanya pertimbangan hukum dan amar keputusan Majelis Arbitrase BPSK tersebut telah keliru sehingga sudah seharusnya dibatalkan;

6. Amar keputusan BPSK *ultra petita*;

a. Bahwa Majelis Arbitrase pada BPSK Kabupaten Batubara nyata-nyata telah keliru dalam amar putusannya yang menghukum Pemohon untuk mengganti kerugian moril dan materil sebesar Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah). Hal ini karena pada tuntutan sebagaimana dalam halaman 2 Keputusan Nomor 12/PTS.ARB/BPSK-BB/II/2016 Perkara Nomor 539/P3K/BPSK-BB/X/2015, Termohon tidak pernah menuntut ganti kerugian moril dan materil sebesar Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah);

Dengan demikian Keputusan Nomor 12/PTS.ARB/BPSK-BB/II/2016, senyatanya merupakan putusan *ultra petita* karena Majelis Arbitrase telah memutuskan melebihi daripada yang dimintakan/dituntut oleh Termohon dalam permohonannya. Hal demikian telah melanggar azas "*non ultra petita*" sebagaimana diatur dalam Pasal 178 ayat (2) dan (3) *Het Herziene Indonesisch Reglement* (HIR);

Berdasarkan uraian di atas maka cukup beralasan hukum apabila Majelis Hakim Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian membatalkan Keputusan Arbitrase Nomor 12/PTS.ARB/BPSK-BB/II/2016 Perkara Nomor 539/P3K/BPSK-BB/X/2015;

7. Arbiter ditentukan sepihak;

Bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 32 ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 disebutkan:

"Dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase, para pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis";

Berdasarkan ketentuan tersebut, maka seharusnya para pihak yang bersengketa pada BPSK terlebih dahulu diberi kesempatan untuk memilih apakah penyelesaiannya dilakukan secara mediasi, konsiliasi atau arbitrase; Dalam hal para pihak sepakat penyelesaian dilakukan secara arbitrase, maka para pihak berhak untuk menunjuk arbiter dari unsur yang mewakili kepentingan masing-masing pihak. Dengan demikian dapat disimpulkan



# Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

bahwa tanpa adanya kesepakatan maka para pihak, tidak mungkin perselisihan diselesaikan secara arbitrase. Hal ini karena dalam Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, tidak ada pengaturan apabila salah satu pihak tidak menghadiri panggilan BPSK. Sedangkan Pasal 36 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 hanya mengatur tentang tata cara persidangan setelah disepakati metode penyelesaian secara arbitrase dan telah dibentuk Majelis Arbitrase. Setelah terbentuknya Majelis Arbitrase apabila pengusaha tidak hadir maka gugatan dapat dikabulkan tanpa kehadiran pengusaha; Dengan demikian maka pembentukan Majelis Arbitrase BPSK Kabupaten Batubara dalam perkara *a quo* tidaklah atas kesepakatan para pihak sehingga pembentukan Majelis Arbitrase tersebut tidak sah secara hukum;

8. Pemohon telah melaksanakan kewajiban membayar klaim pada Termohon; Bahwa sebagaimana dalam Keputusan Arbitrase Nomor 12/PTS.ARB/BPSK-BB/II/2016 Perkara Nomor 539/P3K/BPSK-BB/X/2015, halaman 2 butir 4 dan butir 5 dimana Termohon menyatakan bahwa Pemohon belum melaksanakan kewajiban atas biaya pengobatan atas nama Johan Saragi;

Bahwa senyatanya, apa yang didalilkan oleh Termohon adalah mengada-ada karena Pemohon telah melaksanakan kewajiban pembayaran atas klaim atas pengobatan Johan Saragi. Untuk lebih jelasnya berikut ini Pemohon sampaikan kronologis polis yang menjadi pokok sengketa perkara *a quo* sebagai berikut:

- Pemohon menerima pengajuan asuransi dari Termohon melalui Surat Pengajuan Asuransi Jiwa (SPAJ) tertanggal 25 Juni 2014, dengan pemegang polis yaitu Termohon dan Tertanggung yaitu Johan Saragi yang merupakan suami Termohon;
- Pemohon menyetujui pengajuan asuransi dari Termohon dan menerbitkan Polis Nomor 58910054 dengan premi sejumlah Rp600.000,00 (enam ratus ribu rupiah) perbulan dengan manfaat sebagai berikut:
  - Uang pertanggungan PAA : Rp70.000.000,00;
  - Crisis Cover Benefit : Rp50.000.000,00;
  - Prumed : 5 unit;
  - Pru Hospital & Surgical (HS) : Plan A;
  - Personal Accident and Disablement : Rp66.000.000,00;
  - Payor 33;

Halaman 11 dari 22 hal Put. Nomor 958 K/Pdt.Sus-BPSK/2016



## Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

- Selanjutnya polis berjalan dan kewajiban premi sejumlah Rp600.000,00 (enam ratus ribu rupiah) terus dibayar oleh Termohon;
- Pemohon menerima formulir pengajuan klaim tertanggal 19 November 2014 atas manfaat Prumed dan Pru HS yang diajukan oleh Termohon untuk biaya rawat inap Johan Saragi (Tertanggung) pada tanggal 10-18 Oktober 2014 di Klinik Ikhsan yang berlokasi di Jalan Lintas Sumut-Riau Cikampak Torgamba Labuhanbatu Selatan, dimana biaya rawat inap yang dibayar Tertanggung adalah Rp11.491.500,00 (sebelas juta empat ratus sembilan puluh satu ribu lima ratus rupiah);
- Setelah dilakukan analisis, Pemohon menyetujui untuk mengabulkan klaim manfaat Pru HS dan Pru Med yang diajukan oleh Termohon dan telah disampaikan melalui Surat tertanggal 13 Februari 2015 dan 14 Februari 2015;
- Adapun klaim manfaat Pru HS yang disetujui adalah sejumlah Rp5.900.000,00 (lima juta sembilan ratus ribu rupiah) dan klaim manfaat Prumed yang disetujui adalah Rp1.600.000,00 (satu juta enam ratus ribu rupiah), telah dibayarkan oleh Pemohon yang ditransfer ke Termohon pada Bank Standard Chartered Rekening Nomor 7080367427 masing-masing pada tanggal 13 Februari 2015 sejumlah Rp5.900.000,00 (lima juta sembilan ratus ribu rupiah) dan pada tanggal 4 Maret 2015 sejumlah Rp1.600.000,00 (satu juta enam ratus ribu rupiah), dimana jumlah kedua klaim manfaat tersebut sesuai dengan maksimum manfaat yang dimiliki Tertanggung berdasarkan ketentuan Polis Nomor 58910054;
- Bahwa oleh karena jumlah klaim yang diajukan oleh Pemohon telah melampaui batas maksimum maka Pemohon tidak berkewajiban mengganti seluruh biaya pengobatan Johan Saragi (Tertanggung) sebagaimana dalam klaim yang diajukan oleh Termohon, sehingga kekurangan biaya pengobatan tersebut harus ditanggung sendiri oleh Termohon;

Dengan demikian dalil Termohon dalam permohonan sengketa konsumen pada BPSK Kabupaten Batubara yang dikabulkan oleh Majelis Arbitrase sebagaimana dalam Keputusan Arbitrase Nomor 12/PTS.ARB/BPSK-BB/II/2016 Perkara Nomor 539/P3K/BPSK-BB/X/2015 yang menyatakan bahwa Pemohon/perusahaan tidak membayarkan klaim dari Termohon adalah pertimbangan yang keliru sehingga harus dibatalkan;

Demikian juga pada halaman 2 butir 9 Keputusan Arbitrase Nomor 12/PTS.ARB/BPSK-BB/II/2016 Perkara Nomor 539/P3K/BPSK-BB/X/2015, dimana Termohon mendalilkan bahwa walaupun Tertanggung utama telah

Halaman 12 dari 22 hal Put. Nomor 958 K/Pdt.Sus-BPSK/2016



meninggal dunia, Termohon tetap membayarkan premi sebesar Rp600.000,00 (enam ratus ribu rupiah);

Bahwa senyatanya Pemohon tidak pernah menerima informasi bahwa Tertanggung telah meninggal dunia, oleh sebab itu maka dengan tidak adanya informasi yang disampaikan kepada Pemohon, maka sudah sewajarnya polis tetap berjalan seperti biasa, karena Termohon berkewajiban membayar premi. Atas hal tersebut, Pemohon juga tetap menerima pembayaran premi secara regular sejumlah Rp600.000,00 (enam ratus ribu rupiah) setiap bulannya dari Termohon hingga tanggal 6 Oktober 2015;

Bahwa selain daripada itu dalam Keputusan Arbitrase Nomor 12/PTS.ARB/BPSK-BB/II/2016 Perkara Nomor 539/P3K/BPSK-BB/X/2015 halaman 2 butir 10 dan butir 11 Termohon mendalilkan bahwa Pemohon belum membayarkan klaim yang diajukan Termohon atas meninggalnya tertanggung utama (Johan Saragi);

Bahwa dalil Termohon tersebut adalah tidak berdasar hukum karena senyatanya sampai saat ini Pemohon tidak pernah menerima klaim atas meninggalnya Tertanggung utama Johan Saragi;

Selain daripada itu, sebagaimana telah diuraikan di atas bahwa pembayaran terakhir atas premi polis dilakukan oleh Termohon hanya sampai dengan tanggal 6 Oktober 2015. Dengan tidak dibayarkannya lagi premi tersebut menyebabkan polis menjadi *lapsed*/lampau waktu terhitung tanggal 14 Desember 2015. Hal ini sebagaimana diatur dalam ketentuan polis. Oleh karena polis telah *lapsed*/lampau waktu maka polis tersebut menjadi tidak aktif/tidak berlaku dan tidak ada lagi kewajiban dari Pemohon untuk melakukan proteksi/pertanggungan kepada Tertanggung;

Bahwa, berdasarkan alasan-alasan tersebut di atas, Pemohon Keberatan mohon kepada Pengadilan Negeri Pasir Pangaraian agar memberikan putusan sebagai berikut:

1. Mengabulkan permohonan keberatan Pemohon untuk seluruhnya;
2. Menyatakan Keputusan Arbitrase Nomor 12/PTS.ARB/BPSK-BB/II/2016 Perkara Nomor 539/P3K/BPSK-BB/X/2015 bertentangan dengan hukum;
3. Membatalkan Keputusan Arbitrase Nomor 12/PTS.ARB/BPSK-BB/II/2016 Perkara Nomor 539/P3K/BPSK-BB/X/2015 atau setidaknya menyatakan Keputusan Arbitrase Nomor 12/PTS.ARB/BPSK-BB/II/2016 Perkara Nomor 539/P3K/BPSK-BB/X/2015 tidak mempunyai kekuatan hukum mengikat;
4. Menghukum Termohon untuk membayar biaya perkara;

Apabila Majelis Hakim Pengadilan Negeri Pasir Pangaraian yang memeriksa





## Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

dan mengadili perkara *a quo* berpendapat lain, mohon putusan yang seadil-adilnya (*ex aequo et bono*);

Menimbang, bahwa terhadap gugatan tersebut Termohon Keberatan mengajukan eksepsi yang pada pokoknya atas dalil-dalil sebagai berikut:

Kiranya Majelis Hakim yang bijaksana berkenan untuk menolak keberatan Pemohon atas Keputusan Arbitrase Nomor 12/PTS.ARB/BPSK-BB/II/2016 Perkara Nomor 539/P3K/BPSK-BB/X/2015, karena alasan hukum sebagai berikut:

1. Pengajuan Termohon (semula Konsumen) ke BPSK Kabupaten Batu Bara melanggar kompetensi relatif;

Pada halaman 3 alinea 10, Pemohon mendalilkan bahwa jarak antara tempat domisili Termohon (semula Konsumen) di Bandar Jaya, Desa Mahato, Kecamatan Tambusai Utara, Kabupaten Rokan Hulu, Provinsi Riau adalah lebih dekat apabila Termohon (semula Konsumen) mengajukan permohonan sengketa konsumen ke BPSK Kota Pekanbaru yang hanya sekitar 250 km dibandingkan dengan BPSK Kabupaten Batu Bara Sumatera Utara dengan radius sekitar 350 km adalah pernyataan sepihak saja dari Pemohon dan penuh kebohongan, karena dalil-dalil tersebut tidak realistis karena jarak tempuh dari tempat tinggal Termohon (semula Konsumen) di Bandar Jaya, Desa Mahato, Kecamatan Tambusai Utara, Kabupaten Rokan Hulu, Provinsi Riau adalah lebih dekat apabila Termohon (semula Konsumen) mengajukan permohonan sengketa konsumen ke BPSK Kabupaten Batu Bara Sumatera Utara yang hanya sekitar 200 km dibandingkan dengan BPSK Kota Pekanbaru Riau dengan radius sekitar 250 km;

Bahwa alasan Pemohon yang menyatakan pengajuan Termohon (semula Konsumen) ke BPSK Kabupaten Batu Bara melanggar kompetensi relatif mohon kiranya dikesampingkan oleh Majelis Hakim yang mengadili perkara *a quo* karena pengajuan Pemohon ke BPSK Kabupaten Batu Bara (BPSK terdekat) telah sesuai dengan peraturan yang berlaku (Pasal 2 Keputusan Presiden Nomor 18 Tahun 2010 dan Pasal 2 Keputusan Presiden Nomor 23 Tahun 2006);

2. Termohon tidak memenuhi syarat formil pengajuan permohonan sengketa konsumen ke BPSK;

Bahwa pada halaman 4 angka 2 alinea keenam permohonan Pemohon menyatakan "Bahwa senyatanya, nama dan alamat Pemohon, bukanlah sebagaimana yang dicantumkan Termohon dalam surat permohonannya ke BPSK..... dan seterusnya" adalah alasan yang dibuat-buat oleh Pemohon; Bahwa Termohon (semula Konsumen) adalah peserta/pemegang polis PT

Halaman 14 dari 22 hal Put. Nomor 958 K/Pdt.Sus-BPSK/2016

#### 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

Polis Asuransi Jiwa Prudential dengan Nomor Polis 58910054 dan sebagai Tertanggung Utama/Peserta Johan Saragi. dalam hal proses pengajuan sengketa konsumen ke BPSK Kabupaten Batu Bara berlawanan dengan PT Polis Asuransi Jiwa Prudential yang mana selaku pihak Pelaku Usaha hal ini telah memenuhi syarat formil pengajuan permohonan sengketa konsumen ke BPSK Kabupaten Batu Bara (Pasal 16 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001) dan BPSK Kabupaten Batu Bara telah memutus sesuai Keputusan Nomor 12/PTS.ARB/BPSK-BB/II/2016;

Bahwa Termohon merasa justru kapasitas Pemohonlah yang patut diragukan, dengan mengajukan keberatan pada Pengadilan Negeri Pasir Pangaraian atas keputusan Arbitrase Nomor 12/PTS.ARB/BPSK-BB/II/2016 Perkara Nomor 539/P3K/BPSK-BB/X/2015. Sehingga PT Polis Asuransi Jiwa Prudential (Pelaku Usaha) yang beralamat di Jalan Lintas Cikampak, Desa Aek Batu, Kecamatan Torgamba, Kabupaten Labuhan Batu Selatan dapat menunda menjalankan Putusan Arbitrase Nomor 12/PTS.ARB/BPSK-BB/II/2016 Perkara Nomor 539/P3K/BPSK-BB/X/2015. Dan Termohon selaku pihak Konsumen merasa dirugikan dan hak-hak yang semestinya diperoleh oleh Termohon selaku Konsumen atas keputusan BPSK Kabupaten Batu Bara tidak dapat terealisasi dengan adanya upaya hukum yang ditempuh oleh Pemohon;

3. Panggilan yang disampaikan kepada Pemohon tidak patut;
  - a. Bahwa pada halaman 5 angka 3 alinea ketiga permohonan Pemohon yang menyatakan "bahwa dengan kelirunya Termohon mencantumkan nama dan alamat Pemohon, .....dan seterusnya" adalah alasan yang mengada-ada dan jauh dari fakta yang sebenarnya;

Termohon dengan jelas dan terperinci menuliskan nama Pelaku Usaha beserta alamatnya yaitu PT Polis Asuransi Jiwa Prudential (Pelaku Usaha) yang beralamat di Jalan Lintas Cikampak Desa Aek Batu, Kecamatan Torgamba, Kabupaten Labuhan Batu Selatan. Dan BPSK Kabupaten Batu Bara telah memanggil Pelaku Usaha namun tidak hadir walaupun telah dipanggil secara patut. Senyatanya Pemohon bukanlah pihak yang dipanggil oleh BPSK, namun yang dipanggil BPSK Kabupaten Batu Bara adalah Pelaku Usaha yaitu PT Polis Asuransi Jiwa Prudential;
  - b. Bahwa pada halaman 6 alinea ketiga permohonan Pemohon yang menyatakan "bahwa senyatanya Pemohon baru mengetahui adanya sengketa dalam perkara *a quo*, setelah pihak dari kantor keagenan menyampaikan Keputusan Arbitrase Nomor 12/PTS.ARB/BPSK-

Halaman 15 dari 22 hal Put. Nomor 958 K/Pdt.Sus-BPSK/2016

#### 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](mailto:kepaniteraan@mahkamahagung.go.id) Telp : 021-384 3348 (ext.318)



BB/II/2016 Perkara Nomor 539/P3K/BPSK-BB/X/2015 kepada Pemohon”;  
Bahwa pernyataan tersebut dengan jelas mencerminkan tabiat dari Pelaku Usaha yang lari dari tanggung jawab dan melimpahkan persoalan yang terjadi kepada Pemohon dan Pemohon berupaya mementahkan persoalan dengan menempuh upaya mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri Pasir Pangaraian, semestinya Pelaku Usaha menghadiri panggilan BPSK dan mencari titik temu dalam upaya menyelesaikan sengketa konsumen. Disini terlihat jelas bahwa perbuatan pelaku usaha bertentangan dengan Undang Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian Pasal 31 ayat (1) “Agen asuransi, pialang asuransi, pialang reasuransi dan perusahaan perasuransian wajib menerapkan segenap keahlian, perhatian dan kecermatan dalam melayani atau bertransaksi dengan pemegang polis, tertanggung, atau peserta”, ayat (2) “Agen asuransi pialang asuransi, pialang reasuransi dan perusahaan perasuransian wajib memberikan informasi yang benar, tidak palsu, dan/atau tidak menyesatkan kepada pemegang polis, tertanggung, atau peserta mengenai resiko, manfaat, kewajiban dan pembebanan biaya terkait dengan produk asuransi atau produk asuransi syariah yang ditawarkan”, ayat (3) “Perusahaan asuransi, perusahaan asuransi syariah, perusahaan reasuransi dan perusahaan reasuransi syariah, perusahaan pialang asuransi dan perusahaan pialang reasuransi wajib menangani klaim dan keluhan melalui proses yang cepat, sederhana, mudah diakses dan adil”, ayat (4) “Perusahaan asuransi, perusahaan asuransi syariah, perusahaan reasuransi dan perusahaan reasuransi syariah dilarang melakukan tindakan yang seharusnya dilakukan sehingga mengakibatkan kelambatan penyelesaian atau pembayaran klaim”, ayat (5) “ketentuan lebih lanjut mengenai penanganan klaim dan keluhan melalui proses yang cepat, sederhana, mudah diakses dan adil sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam peraturan otoritas jasa keuangan”, Pasal (75) “setiap orang yang dengan sengaja tidak memberikan informasi yang tidak benar, palsu dan atau menyesatkan kepada pemegang polis, tertanggung, atau peserta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan pidana denda paling banyak Rp5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah)”;

Bahwa semestinya Pelaku Usahalah (PT Polis Asuransi Jiwa Prudential) yang paling berhak menjadi Pemohon dalam perkara *a quo* karena Pelaku Usaha bila merasa keberatan atas putusan BPSK Kabupaten Batu Bara berhak mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri Pasir Pangaraian



bukanlah Pemohon saat ini yaitu PT Prudential Life Assurance;

4. Keputusan arbitrase BPSK melampaui kewenangan;

Bahwa pada permohonan Pemohon halaman 6 angka 4 huruf a "Majelis arbitrase BPSK tidak berhak menjatuhkan keputusan ganti rugi moril dan materiil dan halaman 7 huruf b" dalam sengketa konsumen tidak dikenal uang paksa (*dwangsom*)";

Bahwa alasan yang dikemukakan Pemohon tersebut mohon kiranya dikesampingkan oleh Majelis Hakim yang mengadili perkara *a quo*, ganti rugi moril dan materiil dan uang paksa digunakan sebagai upaya oleh BPSK dalam menjalankan putusan agar dapat ditaati oleh para pihak baik konsumen maupun pelaku usaha;

5. BPSK mempertimbangkan hal-hal yang tidak diajukan oleh para pihak;

Bahwa pada permohonan Pemohon halaman 8 angka 5 Pemohon mendalilkan "bahwa senyatanya dalam permohonan sengketa konsumen, Termohon tidak pernah mendalilkan bahwa Pemohon telah melanggar ..... dan seterusnya";

Bahwa alasan tersebut adalah alasan yang keliru dan dibuat-buat oleh Pemohon, dalam Putusan Arbitrase Nomor 12/PTS.ARB/BPSK-BB/II/2016 Perkara Nomor 539/P3K/BPSK-BB/X/2015 jelas pihak yang bersengketa adalah Juliana Marpaung (Konsumen) dengan PT Polis Asuransi Jiwa Prudential (Pelaku Usaha) bukanlah dengan Pemohon yaitu PT Prudential Life Assurance;

6. Amar putusan BPSK *ultra petita*;

Bahwa pada halaman 8 angka 6 permohonan Pemohon yang menyatakan pada intinya bahwa BPSK telah memutuskan melebihi dari apa yang diminta Termohon dalam permohonannya adalah alasan yang mengada-ada;

Bahwa adapun hal tersebut digunakan agar Pelaku Usaha mentaati putusan BPSK disamping BPSK menilai konsumen selalu dalam posisi yang lemah ketika menghadapi Pelaku Usaha;

7. Arbiter ditentukan sepihak;

Bahwa pada halaman 9 angka 7 permohonan Pemohon yang pada intinya menyatakan bahwa pembentukan Majelis Arbitrase BPSK Kabupaten Batu Bara tidak sah secara hukum adalah alasan yang keliru dan penuh kebohongan;

Bahwa BPSK telah memanggil Pelaku Usaha sebagaimana terurai jelas dalam Putusan Arbitrase Nomor 12/PTS.ARB/BPSK-BB/II/2016 Perkara Nomor 539/P3K/BPSK-BB/X/2015 halaman 3 butir 2, butir 3 dan angka 4. Akan tetapi Pelaku Usaha tidak hadir walau dipanggil secara patut;



# Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

Bahwa Konsumen telah memilih penyelesaian sengketa dengan cara arbitrase pada tanggal 18 Desember 2015 sebagaimana dimaksud dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen (UUPK);

Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 52 tentang Tugas dan Wewenang BPSK *juncto* Pasal 32 Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Persidangan Secara Arbitrase;

Bahwa Pemohon tidak memiliki kapasitas apapun selaku Pemohon yang mengajukan keberatan dalam perkara *a quo*. Justru jelas pihak yang terlibat adalah Konsumen (Termohon) dengan Pelaku Usaha (PT Polis Asuransi Jiwa Prudential). Lantas atas dasar apa Pemohon yaitu PT Prudential Life Assurance mengajukan keberatan atas Putusan Arbitrase Nomor 12/PTS.ARB/BPSK-BB/II/2016 Perkara Nomor 539/P3K/BPSK-BB/X/2015;

Berdasarkan alasan-alasan hukum Termohon kemukakan di atas, patut kiranya Majelis Hakim yang bijaksana, untuk menolak keberatan Pemohon atas Keputusan Arbitrase Nomor 12/PTS.ARB/BPSK-BB/II/2016 Perkara Nomor 539/P3K/BPSK-BB/X/2015;

Bahwa, terhadap keberatan tersebut, Pengadilan Negeri Pasir Pangaraian telah memberikan Putusan Nomor 190/Pdt.Sus.BPSK/2016/PN Prp., tanggal 26 April 2016 yang amarnya sebagai berikut:

- Menerima permohonan Pemohon Keberatan tersebut;  
Mengadili Sendiri
- Mengabulkan permohonan Pemohon untuk seluruhnya;
- Menyatakan Keputusan Arbitrase Nomor 12/PTS.ARB/BPSK-BB/II/2016 Perkara Nomor 539/P3K/BPSK-BB/X/2015 bertentangan dengan hukum;
- Membatalkan Keputusan Arbitrase Nomor 12/PTS.ARB/BPSK-BB/II/2016 Perkara Nomor 539/P3K/BPSK-BB/X/2015 atau setidaknya menyatakan Keputusan Arbitrase Nomor 12/PTS.ARB/BPSK-BB/II/2016 Perkara Nomor 539/P3K/BPSK-BB/X/2015 tidak mempunyai kekuatan hukum mengikat;
- Menghukum Termohon untuk membayar biaya perkara sebesar Rp991.000,00 (sembilan ratus sembilan puluh satu ribu rupiah);

Menimbang, bahwa Putusan Pengadilan Negeri Pasir Pangaraian tersebut telah diberitahukan kepada Termohon Keberatan pada tanggal 2 Mei 2016 terhadap putusan tersebut, Termohon Keberatan mengajukan permohonan kasasi pada tanggal 9 Mei 2016, sebagaimana ternyata dari Akta Permohonan Pernyataan Kasasi Nomor 04/Akta/Pdt-G/2016/PN Prp., yang dibuat oleh Panitera Pengadilan Negeri Pasir Pangaraian, permohonan tersebut diikuti dengan memori kasasi yang diterima di Kepaniteraan Pengadilan Negeri

Halaman 18 dari 22 hal Put. Nomor 958 K/Pdt.Sus-BPSK/2016

#### 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

Pasir Pangaraian pada tanggal 23 Mei 2016;

Bahwa memori kasasi telah disampaikan kepada Pemohon Keberatan pada tanggal 20 Juni 2016, kemudian Pemohon Keberatan mengajukan kontra memori kasasi yang diterima di Kepaniteraan Pengadilan Negeri Pasir Pangaraian pada tanggal 30 Juni 2016;

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 dapat diterima;

Menimbang, bahwa keberatan-keberatan kasasi yang diajukan oleh Pemohon Kasasi/Termohon Keberatan dalam memori kasasinya adalah:

- I. Tentang keberatan pertama;
  - A. Tentang tidak berwenang atau melampaui wewenang;
    - Bahwa, *Judex Facti* salah dalam pertimbangan hukumnya pada halaman 26, 27 yang menyatakan bahwa perkara *a quo* melanggar kompetensi relatif, Termohon tidak memenuhi syarat formil pengajuan permohonan sengketa konsumen ke BPSK, Keputusan Arbitrase BPSK melampaui kewenangan, sedangkan menurut Pasal 52 huruf (a) UUPK Nomor 8 Tahun 1999 *juncto* Pasal 45 ayat (1) menyatakan:
      1. Pasal 52 huruf (a) "Tugas dan wewenang BPSK meliputi melaksanakan pengawasan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi";
      2. Pasal 45 ayat (1) "Konsumen yang dirugikan dapat menggugat Pelaku Usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara Konsumen dengan Pelaku Usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum";Sedangkan terhadap kompetensi relatif, bahwasanya tidak ada satu pasal pun dalam undang-undang perlindungan konsumen ataupun Kepmenperindag yang melarang BPSK (dalam hal ini BPSK Kabupaten Batubara) menyelesaikan sengketa konsumen meskipun konsumen tersebut dari luar daerah, sebab Konsumen dalam perkara *a quo* telah memilih BPSK Kabupaten Batubara untuk menyelesaikan sengketa konsumen tersebut sesuai dengan surat pernyataan yang ditandatangani konsumen;
  - II. Tentang keberatan kedua;
  - B. Tentang salah dalam menerapkan atau melanggar hukum yang berlaku;
    - Bahwa, menurut Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Mengajukan Keberatan Terhadap Keputusan BPSK pada

Halaman 19 dari 22 hal Put. Nomor 958 K/Pdt.Sus-BPSK/2016



Pasal 6 ayat (3) menyatakan:

Keberatan terhadap putusan arbitrase BPSK dapat diajukan apabila memenuhi persyaratan pembatalan putusan arbitrase sebagaimana diatur dalam Pasal 70 b Undang Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, yaitu:

- a. Surat atau dokumen yang diajukan dalam pemeriksaan, setelah putusan dijatuhkan, diakui palsu atau dinyatakan palsu;
- b. Setelah putusan arbitrase BPSK diambil ditemukan dokumen yang bersifat menentukan yang disembunyikan oleh pihak lawan, atau;
- c. Putusan diambil dari hasil tipu muslihat yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam pemeriksaan sengketa;
- d. Dalam hal keberatan diajukan atas dasar sebagaimana dimaksud ayat (3) Majelis Hakim dapat mengeluarkan pembatalan putusan BPSK;
- e. Dalam hal keberatan diajukan atas dasar alasan lain di luar ketentuan sebagaimana dimaksud ayat (3), Majelis Hakim dapat mengadili sendiri sengketa Konsumen yang bersangkutan;
- f. Dalam mengadili sendiri, Majelis Hakim wajib memperhatikan ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (2) Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK);
- g. Majelis Hakim harus memberikan putusan dalam waktu 21 hari sejak sidang pertama dilakukan;

Sedangkan, *Judex Facti* dalam keputusannya dalam halaman 28 tidak ada memperhatikan ganti rugi yang dialami oleh Pemohon Kasasi walaupun tidak ada kerugian bagi Pemohon Kasasi akan tetapi *Judex Facti* harus mempertimbangkannya;

III. Tentang keberatan ketiga;

- C. Tentang lalai mematuhi syarat-syarat yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan yang mengancam kelalaian itu dengan batalnya peraturan yang bersangkutan;
- Bahwa terdapat kekeliruan yang nyata pada keputusan *Judex Facti* pada halaman 30 dengan kalimat menimbang bahwa sebagaimana asas *pacta sunt servanda* yang diatur dalam ketentuan Pasal 1338 KUHPerdara yang menyatakan "semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya, sebab Majelis Hakim Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian tidak mempertimbangkan Pasal 1320 KUHPerdara tentang syarat sahnya sebuah perjanjian karena dalam perjanjian perkara *a quo* ada klausula baku yang sulit dimengerti oleh



Konsumen (sekarang Pemohon Kasasi) yang bertentangan pada Pasal 1320 KUHPerdata tersebut, oleh karenanya patut untuk dibatalkan;

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

**mengenai keberatan ke I sampai dengan ke III:**

Bahwa keberatan-keberatan tersebut tidak dapat dibenarkan, oleh karena setelah meneliti secara saksama memori kasasi yang diterima tanggal 23 Mei 2016 dan kontra memori kasasi yang diterima tanggal 30 Juni 2016 dihubungkan dengan pertimbangan *Judex Facti*, dalam hal ini Pengadilan Negeri Pasir Pangaraian tidak salah menerapkan hukum dengan pertimbangan sebagai berikut:

Bahwa benar BPSK tidak dibenarkan menghukum pihak yang berperkara dengan amar penghukuman jika hal tersebut tidak dituntut oleh Penggugat, hal mana telah terbukti adanya dalam putusan BPSK Kabupaten Batu Bara yaitu menghukum Tergugat/Pemohon Keberatan untuk membayar ganti rugi moril dan materiil, serta *dwangsom* sedangkan penghukuman tersebut tidak dimintakan oleh pihak Penggugat/Termohon Keberatan;

Bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut telah benar sebagaimana dipertimbangkan oleh *Judex Facti* bahwa putusan BPSK Kabupaten Batu Bara beralasan untuk dibatalkan;

Menimbang, bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut di atas, ternyata bahwa Putusan Pengadilan Negeri Pasir Pangaraian Nomor 190/Pdt.Sus-BPSK/2016/PN Prp., tanggal 26 April 2016 dalam perkara ini tidak bertentangan dengan hukum dan/atau undang-undang, oleh karena itu permohonan kasasi yang diajukan oleh Pemohon Kasasi JULIANA MARPAUNG, tersebut harus ditolak;

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

Memperhatikan, Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang 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 **JULIANA MARPAUNG**, tersebut;
2. Menghukum Pemohon Kasasi/Termohon Keberatan untuk membayar biaya



# Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia

putusan.mahkamahagung.go.id

perkara pada tingkat kasasi yang ditetapkan sejumlah Rp500.000,00 (lima ratus ribu rupiah);

Demikianlah diputuskan dalam rapat musyawarah Majelis Hakim pada hari Selasa, tanggal 13 Desember 2016 oleh Syamsul Ma'arif, S.H., LL.M., Ph.D., Hakim Agung yang ditetapkan oleh Ketua Mahkamah Agung sebagai Ketua Majelis, Dr. H. Abdurrahman, S.H., M.H., dan Sudrajad Dimiyati, S.H., M.H., Hakim-Hakim Agung, masing-masing sebagai Hakim Anggota, putusan tersebut diucapkan dalam sidang terbuka untuk umum pada hari itu juga oleh Ketua Majelis dengan dihadiri oleh Hakim-Hakim Anggota tersebut dan Victor Togi Rumahorbo, S.H., M.H., Panitera Pengganti tanpa dihadiri oleh para pihak.

Anggota-Anggota:

ttd/. Dr. H. Abdurrahman, S.H., M.H.  
ttd/. Sudrajad Dimiyati, S.H., M.H

Ketua Majelis,

ttd/. Syamsul Ma'arif, S.H., LL.M., Ph.D

Panitera Pengganti,

ttd/. Victor Togi Rumahorbo, S.H., M.H

Biaya-biaya:

- |                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| 1. Meterai             | : Rp 6.000,00     |
| 2. Redaksi             | : Rp 5.000,00     |
| 3. Administrasi Kasasi | : Rp 489.000,00 + |
| Jumlah                 | : Rp 500.000,00   |

Untuk Salinan :  
MAHKAMAH AGUNG RI  
Atas nama Panitera,  
Panitera Muda Perdata Khusus

**RAHMI MULYATI, S.H., M.H**  
**NIP 19591207 198512 2 002**