



MALEO LAW JOURNAL

Volume 8, Issue 1 April 2024

Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palu

ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA SECARA ARBITRASE MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)

Saqinaya Ananda

Email : saqinayaananda@gmail.com

Universitas Sumatera

Utara

Dina Lestari

Email : dina84866@gmail.com

Universitas Sumatera Utara

Cheryl Patriana Yuswar S.H., LL.M

Email : cherylyuswar@gmail.com

Universitas Sumatera Utara

Abstract

Disputes arise due to various reasons and underlying problems. These consumer disputes occur due to violations of consumer rights. Judicially, consumer dispute resolution can be carried out through court or outside court, with the provisions regulated in the Consumer Protection Law Number 8 of 1999 and Based on the Decree of the Minister of Industry and Trade of the Republic of Indonesia Number: 350/MPP/Kep/12/2001 concerning Implementation Duties and Authorities of the Consumer Dispute Resolution Agency of the Minister of Industry and Trade. BPSK as an out-of-court consumer dispute resolution body that carries out arbitration functions is expected to provide legal certainty in resolving consumer disputes. The decision made by BPSK is final and binding, so the BPSK decision cannot be submitted for legal action again, according to the settlement method chosen by the consumer, whether mediation, conciliation or arbitration. BPSK as an out-of-court consumer dispute resolution body that carries out arbitration functions is expected to provide legal certainty in resolving consumer disputes. The decisions taken by the BPSK panel are final and binding, in accordance with the settlement method chosen by the consumer, whether mediation, conciliation or arbitration. The method used in this research is the normative legal method or also known as doctrinal legal research with a descriptive approach. The purpose of this research is to determine the process and effectiveness of resolving consumer disputes through arbitration through BPSK.

Key words: *dis settlement; consumer disputes; BPSK*



Abstrak

Sengketa muncul dikarenakan berbagai alasan dan masalah yang melatar belaknginya, sengketa konsumen ini terjadi karena adanya pelanggaran hak konsumen. Secara yuridis penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan, dengan ketentuan yang telah diatur dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dan Berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Menteri Perindustrian dan Perdagangan. BPSK sebagai badan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang menjalankan fungsi arbitrase diharapkan dapat memberikan kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen. Putusan yang dihasilkan BPSK bersifat final dan binding, maka putusan BPSK tidak dapat diajukan upaya hukum kembali, sesuai dengan metode penyelesaian yang dipilih oleh konsumen, apakah mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. BPSK sebagai badan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang menjalankan fungsi arbitrase diharapkan memberikan kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen. Adapun keputusan yang diambil oleh majelis BPSK bersifat final dan mengikat, sesuai dengan metode penyelesaian yang dipilih oleh konsumen, apakah mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode hukum normatif atau dikenal juga dengan penelitian hukum doktrinal dengan pendekatan deskriptif. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui proses dan efektifitas penyelesaian sengketa konsumen secara arbitrase melalui BPSK.

Kata kunci: penyelesaian; sengketa konsumen; BPSK

A. PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara berkembang terus berusaha meningkatkan pembangunan di segala sektor yang tentunya harus dapat dinikmati oleh seluruh bangsa Indonesia tanpa terkecuali. Salah satu sektor yang menjadi perhatian bagi pemerintah maupun masyarakat adalah pembangunan sektor ekonomi. Tolak ukur adanya peningkatan ekonomi salah satunya ditandai dengan pesatnya pergerakan pelaku ekonomi, baik perorangan maupun institusi yang mempunyai tujuan untuk mencari keuntungan. Dengan semakin pesatnya perekonomian, maka semakin meningkat kemudahan dalam bertransaksi antara pelaku usaha dengan konsumen. Transaksi tersebut pula mengakibatkan munculnya hak dan kewajiban antara pelaku usaha dengan konsumen yang harus dipenuhi oleh kedua pihak.

Dari kemudahan transaksi yang ada, tak jarang para pelaku usaha berlaku curang dan tidak memenuhi kewajiban mereka kepada konsumen sehingga



konsumen mengalami kerugian. Kerugian konsumen secara garis besar dapat dibagi menjadi 2 (dua) yaitu: pertama, kerugian yang diakibatkan oleh perilaku penjual yang memang secara tidak bertanggung jawab merugikan konsumen; ke-dua, kerugian konsumen yang terjadi karena tindakan melawan hukum yang dilakukan pihak ketiga sehingga konsumen disesatkan yang pada akhirnya dirugikan. Terbaikannya hak-hak konsumen berpotensi menimbulkan kerugian konsumen yang berujung pada sengketa konsumen. Sengketa konsumen ini terjadi karena adanya pelanggaran hak konsumen, salah satu contohnya adalah wanprestasi sebagaimana tertulis didalam pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (yang selanjutnya disingkat KUHPerdata) yang artinya adalah tidak terpenuhinya kewajiban oleh salah satu pihak. Indonesia sebagai Negara hukum harus menanggung segala macam hak yang melekat pada setiap individu dalam berbagai bidang, termasuk dalam hak-hak yang timbul dari perjanjian jual-beli atau perdagangan ini. Pasal 28D ayat (1) UUD 1945 dijelaskan bahwa tiap warga negaranya memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan dan kepastian hukum.¹

Kedudukan konsumen pada umumnya lebih lemah jika dibandingkan dengan kedudukan produsen, oleh karena itu dengan terbitnya UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ini diharapkan perlindungan terhadap konsumen lebih terjamin. Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka dibentuklah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di tiap kabupaten. Pembentukan BPSK merupakan usulan dan/atau permohonan Kepala Daerah Tingkat II dengan menyiapkan sarana, prasarana, dana operasional yang dibebankan melalui APBD setempat.

Keberadaan BPSK diharapkan akan menjadi bagian dari pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha, karena sengketa di antara konsumen dan pelaku usaha biasanya nominalnya kecil sehingga konsumen enggan untuk mengajukan sengketanya di Pengadilan karena tidak sebanding antara biaya perkara dan besarnya keuntungan yang didapatkan

¹ Fajrin, A. E., & Sjaifurrachman, S. (2022). Analisis Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Arbitrase. *Jurnal Analisis Hukum*, 5(2), 136-146.



B. METODE

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian hukum normatif-empiris, yang dilaksanakan untuk mengumpulkan sejumlah data meliputi bahan pustaka yang bersumber dari undang-undang, keputusan menteri, buku-buku, telaah terhadap dokumen perkara serta putusan-putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang berkaitan dengan proses dan efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8

tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif. Pendekatan yuridis normatif adalah penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder sebagai bahan dasar untuk diteliti dengan cara mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti dan akhirnya menuju pada penyelesaian

C. PEMBAHASAN

1. Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen secara Arbitrase melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Prosedur penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan melalui cara arbitrase, pelaksanaannya berbeda dengan cara konsiliasi atau mediasi, melalui cara ini Majelis bertindak aktif untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa bilamana tidak tercapai kesepakatan.² Pada dasarnya, arbitrase merupakan cara penyelesaian sengketa di luar peradilan, berdasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat oleh para pihak, dan dilakukan oleh arbiter yang dipilih dan diberi kewenangan mengambil keputusan. Arbitrase merupakan pilihan yang paling menarik, khususnya bagi kalangan pengusaha. Bahkan, arbitrase dinilai sebagai suatu "pengadilan pengusaha" yang independen guna menyelesaikan sengketa yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka.³ BPSK sendiri merupakan lembaga yang bersifat non-struktural yang berada di seluruh wilayah kota

² Riza, F., & Abduh, R. (2018). Penyelesaian Sengketa Secara Arbitrase Untuk Melindungi Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. *EduTech: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 4(1).

³ Firda Ainun Fadillah & Saskia Amalia Putri (2021). Alternatif Penyelesaian Sengketa Dan Arbitrase (Literatur Review Etika). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(6),



maupun kabupaten, dengan tujuan utama menyelesaikan segala permasalahan yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha tanpa melibatkan pengadilan. Prinsip dasar penyelesaian yang dilakukan di BPSK sesuai dengan Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tata Tertib Niaga termasuk menyelesaikan sengketa melalui jalur mediasi, arbitrase, atau konsoliasi.⁴ Alur penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah sebagai berikut:

a. Tahap Pertama: Pengajuan Gugatan

Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK, baik secara tertulis maupun lisan melalui sekretariat BPSK. Permohonan tersebut dapat juga diajukan oleh ahli waris atau kuasanya apabila konsumen meninggal dunia, sakit atau telah berusia lanjut, belum dewasa, atau orang asing (warga negara asing). Permohonan yang diajukan secara tertulis yang diterima oleh BPSK dikeluarkan bukti tanda terima oleh sekretariat BPSK kepada pemohon.

Setiap sengketa yang masuk pada lembaga ini akan diutamakan untuk diselesaikan melalui jalur musyawarah secara kekeluargaan. Adanya lembaga ini diharapkan dapat membantu para konsumen mendapatkan keadilan dan hak mereka sepenuhnya dengan cara yang cepat, sederhana, dan biaya yang sangat murah. Seperti halnya jika mengajukan gugatan atau permohonan persidangan pada lembaga Pengadilan Negeri, pengajuan gugatan penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pun memiliki sejumlah persyaratan yang harus dipenuhi. Adapun persyaratannya antara lain:

1. Mengajukan permohonan sengketa di kantor BPSK setempat. Permohonan ini bisa dituliskan atau disampaikan secara langsung. Jika kasus disampaikan langsung, petugas BPSK akan melakukan pencatatan pada formulir khusus yang telah dibubuhi dengan cap. Pun dalam penyampaian permohonan, konsumen bisa menyampaikannya sendiri, melalui wali atau

⁴ Bagas Kara (2019). Begini Alur Pengaduan Sengketa di BPSK. Artikel Nasional. <https://www.goodnewsfromindonesia.id/2019/01/03/persyaratan-pengaduan-sengketa-kepada-badan-penyelesaian-sengketa-konsumen-bpsk> diakses pada 15 Oktober 2023.



MALEO LAW JOURNAL

Volume 8, Issue 1 April 2024

Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palu

ahli waris, atau memberikan tugas kepada pihak yang dipercaya dengan disertai surat kuasa.

2. Melampirkan berkas-berkas berupa dokumen yang dibutuhkan sebagai persyaratan administrasi, berikut sejumlah uang untuk membayar biaya yang dibutuhkan. Siapkan kartu pengenal (KTP atau paspor), dan bukti-bukti yang bisa mendukung posisi Anda sebagai konsumen ketika proses persidangan sedang berlangsung.
3. Sesampainya di kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) setempat, konsumen kemudian mengisi formulir pengaduan yang berisikan informasi seperti nama dan alamat penggugat juga pihak yang digugat, keterangan lengkap mengenai waktu atau tempat terjadinya sengketa atau permasalahan oleh kedua belah pihak, juga informasi lengkap mengenai kronologi kejadian.

Selanjutnya, menyerahkan kembali formulir pengaduan tersebut berikut bukti-bukti yang dibutuhkan. Pihak BPSK akan meneliti semua bukti dan menilai apakah sengketa yang diajukan masih menjadi wewenang lembaga tersebut. Jika tidak, maka pihak BPSK berhak untuk melakukan penolakan terhadap sengketa tadi. Penolakan ini juga berlaku jika pengajuan permohonan ternyata kurang lengkap

Dalam hal permohonan diterima, maka dilanjutkan dengan persidangan. Ketua BPSK memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan *copy* permohonan penyelesaian sengketa konsumen, selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan penyelesaian sengketa diterima secara benar dan lengkap. (Bustamar, 2016)⁵

b. Tahap Kedua: Pemilihan Metode Penyelesaian Sengketa Konsumen

Setelah tergugat memenuhi panggilan kedua belah pihak menentukan metode penyelesaian perkara. Metode tersebut harus disepakati keduanya.

⁵ Bustamar, B. (2016). Sengketa Konsumen Dan Teknis Penyelesaiannya Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk). JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah), 14(1), 35-46.



Berikut ini metode yang bisa dipilih.

- 1) Mediasi. Proses ini digunakan untuk menyelesaikan sengketa konsumen di pengadilan melalui BPSK. Fungsi BPSK hanya sebagai penasihat. Sementara penyelesaian masalah diserahkan kepada pihak yang bersengketa.
- 2) Konsiliasi. Metode konsiliasi digunakan dalam penuntasan masalah konsumen di luar pengadilan. Majelis bertugas untuk mendamaikan pihak yang bersengketa. Namun, majelis hanya sebagai konsiliator (pasif). Sementara itu, hasil putusan diserahkan kepada pihak penggugat dan tergugat.
- 3) Arbitrase. Pada metode arbitrase, para majelis berlaku aktif dalam menyelesaikan perkara pihak yang bersengketa. Khusus arbitrase, penyelesaian masalah dilakukan melalui pengadilan negeri dan kasasi Mahkamah Agung. Karena itu, putusan akhir berada di tangan MA pengaduan dianggap selesai di tahap ini. (Maryanto, 2019)⁶

c. Tahap ketiga: Putusan Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha

Putusan yang ditetapkan oleh majelis BPSK terdiri dari dua jenis berikut ini:

1. Putusan BPSK untuk metode penyelesaian dengan konsiliasi dan mediasi. Putusan ini berisi perjanjian damai tanpa disertai sanksi administratif. Perjanjian tersebut disepakati dan ditandatangani pihak yang bersengketa.
2. Putusan BPSK untuk metode arbitrase. Berbeda dengan konsiliasi dan mediasi, arbitrase memuat putusan perkara perdata. Setiap putusan memuat duduk perkara disertai pertimbangan hukum

Dalam memberikan putusan akhir sekaligus sanksi pada sengketa konsumen, beberapa ketentuan ini harus dipatuhi, yaitu:

- 1) Keputusan wajib dikeluarkan oleh majelis paling lambat 21 hari kerja sejak

⁶ Maryanto. (2019). Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK. In Unissula Press.



gugatan masuk dan diterima oleh BPSK.

- 2) Usai pemberitahuan putusan BPSK, paling lama 7 hari terhitung sejak pembacaan, pihak yang bersengketa wajib memberikan pernyataan menerima atau menolak. Jika salah satu menolak, maka pengajuan banding paling lama 14 hari; dimulai dari pengumuman putusan.
- 3) Putusan yang ditolak atau tidak dilaksanakan dapat dianggap sebagai kriminalisasi. Dalam masalah ini, BPSK berhak meminta bantuan penyidik untuk membawa perkara ke Pengadilan Negeri. Artinya, pengadilan memutuskan berdasarkan Undang-Undang Perlindungan konsumen Pasal 58 Ayat (2).
- 4) Jika putusan diterima oleh kedua belah pihak, pelaku usaha diberikan waktu 7 hari untuk menjalankan putusan. Pengaduan dianggap selesai saat pelaku usaha berhasil melakukan tugasnya dengan baik.
- 5) Untuk putusan BPSK yang tidak dipermasalahkan oleh pelaku usaha, harus segera dimintakan fiat.
- 6) Paling lambat 5 hari usai pengajuan keberatan, pelaku usaha tidak kunjung melaksanakan putusan, BPSK menyerahkan berkas perkara kepada penyidik.⁷

Adapun keputusan yang diambil oleh majelis BPSK bersifat final dan mengikat, sesuai dengan metode penyelesaian yang dipilih oleh konsumen, apakah mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Artinya, setiap pihak yang terlibat dalam persidangan atau kasus sengketa yang diajukan berhak untuk melaksanakan putusan tanpa terkecuali. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan segala persoalan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha memang belum dikenal secara menyeluruh oleh lapisan masyarakat, sehingga diharapkan adanya sosialisasi lanjutan terkait peranan dan tugas BPSK dalam menyelesaikan permasalahan tersebut sesuai dengan peraturan perundangan Perlindungan Konsumen.

⁷ *Ibid*



2. Efektifitas Penyelesaian Sengketa Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk Melindungi Konsumen ditinjau dari UU Perlindungan Konsumen

Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Bab XI Pasal 49-58. Pada Pasal 49 ayat (1) dinyatakan bahwa pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Badan ini merupakan peradilan kecil (*Small Claim Court*) yang melakukan persidangan dengan menghasilkan keputusan secara cepat, sederhana dan dengan biaya murah sesuai dengan asas peradilan. Disebut cepat karena harus memberikan keputusan dalam waktu maksimal 21 hari kerja (Pasal 55), dan tanpa ada penawaran banding yang dapat memperlama proses pelaksanaan keputusan (Pasal 56 dan Pasal 58). Sederhana karena proses penyelesaiannya dapat dilakukan sendiri oleh pihak yang bersengketa, dan murah karena biaya yang dikeluarkan untuk menjalani proses persidangan sangat ringan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia pasal 3 dalam melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, BPSK mempunyai tugas dan wewenang :

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara Konsiliasi, Mediasi atau Arbitrase;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen



MALEO LAW JOURNAL

Volume 8, Issue 1 April 2024

Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palu

tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;

- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap
- h. perlindungan konsumen;
- i. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- j. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK;
- k. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.
- l. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- m. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- n. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Jika mengacu pada UUPK Pasal 56 ayat (2) seolah-olah menempatkan BPSK sebagai lembaga pemutus tingkat pertama, sedangkan Pengadilan Negeri (PN) sebagai pengadilan tingkat banding. Hal tersebut semakin ditegaskan ketika regulasi juga menyatakan pihak diberikan kesempatan yang lebih luas untuk mengajukan banding tanpa harus dilihat apakah dia pelaku usaha atau sebagai konsumen. Keberatan yang dimaksud dalam Pasal 56 ayat (2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak lain adalah upaya hukum banding sebagaimana diatur dalam hukum acara perdata yang berlaku di



Peradilan Umum.⁸ Suatu hukum atau peraturan akan efektif jika masyarakat berperilaku seperti yang diharapkan atau diharuskan oleh undang-undang untuk mencapai tujuan yang diinginkan, maka efektifitas hukum atau peraturan tersebut haruslah dicapai. Dari uraian tersebut, maka jika dikaitkan dengan efektifitas BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen, maka lembaga tersebut dapat dikatakan efektif, apabila:

- a. Memiliki perangkat hukum yang baik, lengkap, sistematis, tidak berlawanan dalam satu tatanan sistem;
- b. Memiliki insfrastuktur yang memadai dan terpelihara dengan baik, termasuk juga memiliki sumber daya manusia yang mumpuni;
- c. Putusan BPSK dapat dihormati dan dilaksanakan dengan baik;
- d. Didukung dengan kesadaran masyarakat tentang hak dan kewajibannya sebagai konsumen.⁹

Namun melihat beberapa putusan BPSK, terlihat adanya indikasi kelemahan kekuatan yuridis tersebut terbukti dengan beberapa contoh kasus BPSK sebelumnya yang dibatalkan oleh Mahkamah Agung. Temuan lain terhadap pembatalan putusan BPSK adalah bahwa BPSK sebagai lembaga yang mirip dengan quasi peradilan karena memiliki fungsi yang sama seperti menyelesaikan sengketa, yakni memiliki fungsi adjudikasi. Dengan demikian, ada batas kekuatan eksteritorial putusan dan ruang lingkup tugas dan wewenangnya sebagaimana dijelaskan dalam UUPK. Pada dasarnya BPSK hanya memiliki kewenangan untuk melakukan penyelesaian sengketa konsumen, namun apa yang dimaksud sengketa konsumen, apa batasannya tidak diatur dalam ketentuan UUPK. Disamping itu, terhadap bentuk wewenang BPSK sendiri, menurut peneliti masih terdapat konsep atau pemahaman yang tidak jelas. BPSK yang berwenang untuk mengadili sengketa konsumen menurut UUPK sama sekali tidak memiliki

⁸ Rida Ista Sitepu & Hana Muhammad (2021). Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia. *Jurnal Rechen: Riset Hukum Dan Hak Asasi Manusia*. 3(2). 12

⁹ Hanum Rahmaniar Helmi, Eksistensi BPSK dalam Memutus Sengketa Konsumen di Indonesia. *JURNALADHAPER* Volume 1, No. 1 Tahun 2015.



kemampuan yang efektif untuk melakukan pekerjaan tersebut. Salah satu contohnya yakni kekuatan eksteritorial dari putusan BPSK yang harus dimintai persetujuan terlebih dahulu ke Pengadilan Negeri. Hal ini tentunya membuka peluang untuk sangat mungkin terjadi pembatalan putusan BPSK oleh Pengadilan Negeri (PN) yang mengakibatkan penegakan hukum yang tidak efektif oleh BPSK. Oleh karena itu, peneliti mengusulkan untuk menghapus atau mengganti peran BPSK sebagai badan penyelesaian sengketa konsumen dengan kembali ke ranah yang sebelumnya dipegang oleh Pengadilan Negeri sebagai “Lembaga Negara Utama” di Indonesia. Mengingat tugas dan wewenang yang tidak sistematis dan lemah, dan terdapat peraturan yang tumpang tindih yang dijalankan oleh lembaga ini.¹⁰

D. PENUTUP

Sengketa konsumen adalah setiap perselisihan antara konsumen dengan penyedia produk konsumen (barang dan/atau jasa konsumen) yang lazim disebut dengan pelaku usaha dalam hubungan hukum satu sama lain, mengenai produk konsumen tertentu. Sengketa konsumen terjadi karena adanya pelanggaran hak konsumen, salah satu contohnya adalah wanprestasi. Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara litigasi atau pun non litigasi. Apabila penyelesaian sengketa konsumen dilakukan di luar peradilan menurut Pasal 52 UUPK adalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dengan cara melalui mediasi, arbitrase dan konsiliasi. Gugatan yang sudah diajukan ke BPSK harus ditindaklanjuti oleh BPSK, dan BPSK wajib memberikan putusan.¹¹ Adapun keputusan yang diambil oleh majelis BPSK bersifat final dan mengikat, sesuai dengan metode penyelesaian yang dipilih oleh konsumen, apakah mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Artinya, setiap pihak yang terlibat dalam persidangan atau kasus sengketa yang diajukan berhak untuk melaksanakan putusan tanpa terkecuali.

¹⁰ *Opcit.* Rida Ista Sitepu & Hana Muhammad. Hal.12-13

¹¹ Muskibah, M. (2010). Analisis Mengenai Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen. *INOVATIF| Jurnal Ilmu Hukum*, 2(4).



Alur penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah sebagai berikut: 1. Tahap Pertama: Pengajuan Gugatan ; 2. Tahap Kedua: Pemilihan Metode Penyelesaian Sengketa Konsumen ; 3. Tahap ketiga: Putusan Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha. Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat dilihat beberapa putusan BPSK, terlihat adanya indikasi kelemahan kekuatan yuridis tersebut terbukti dengan beberapa contoh kasus BPSK sebelumnya yang dibatalkan oleh Mahkamah Agung. Dengan demikian, ada batas kekuatan eksteritorial putusan dan ruang lingkup tugas dan wewenangnya sebagaimana dijelaskan dalam UUPK. Pada dasarnya BPSK hanya memiliki kewenangan untuk melakukan penyelesaian sengketa konsumen, namun apa yang dimaksud sengketa konsumen, apa batasannya tidak diatur dalam ketentuan UUPK.

DAFTAR PUSTAKA

- A. E.Fajrin, , & Sjaifurrachman, S. (2022). Analisis Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Arbitrase. *Jurnal Analisis Hukum*, 5(2).
- Bustamar, B. (2016). Sengketa Konsumen Dan Teknis Penyelesaiannya Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk). *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)*, 14(1). <https://doi.org/10.31958/juris.v14i1>.
- Fadillah Firda Ainun & Putri Saskia Amalia (2021). Alternatif Penyelesaian Sengketa Dan Arbitrase (Literatur Review Etika). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(6), Maryanto. (2019). Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK. In *Unissula Press*.
- Helmi Hanum Rahmiani (2015), Eksistensi BPSK dalam Memutus Sengketa Konsumen di Indonesia. *JURNALADHAPER*. 1(1).
- Kara Bagas (2019). Begini Alur Pengaduan Sengketa di BPSK. Artikel Nasional. <https://www.goodnewsfromindonesia.id/2019/01/03/persyaratan-pengaduan-sengketa-kepada-badan-penyelesaian-sengketa-konsumen-bpsk>.
- Muskibah. (2020). Analisis Mengenai Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Jurnal Inovatif Ilmu Hukum*, 2(4).
- RIZA, F., & ABDUH, R. (2018). Mengembangkan Model Penyelesaian Sengketa Secara Arbitrase Untuk Melindungi Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Kumpulan Penelitian Dan ...*, 4(1). <http://publikasiilmiah.umsu.ac.id/index.php/publikasi-ilmiah/article/view/117%0Ahttp://publikasiilmiah.umsu.ac.id/index.php/publikasi-ilmiah/article/viewFile/117/83>
- Sitepu Rida Ista & Muhammad Hana (2021). Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia. *Jurnal Rechen: Riset Hukum Dan Hak Asasi Manusia*. 3(2).



MALEO LAW JOURNAL

Volume 8, Issue 1 April 2024

Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palu