

**KAJIAN YURIDIS PUTUSAN MAJELIS BADAN  
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN  
BERSIFAT FINAL DAN MENGIKAT DALAM  
SENGKETA ANTARA KONSUMEN DENGAN  
PELAKU USAHA<sup>1</sup>**

Oleh : Sandhy The Domaha<sup>2</sup>

**ABSTRAK**

Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diharapkan dapat memberikan kepastian hukum, keadilan dan kemanfaatan bagi konsumen dan pelaku usaha dalam melaksanakan hak dan kewajiban khususnya dalam perdagangan barang dan/atau jasa. Terjadinya sengketa antara pelaku usaha dan konsumen diharapkan dapat diselesaikan baik melalui pengadilan maupun di luar pengadilan dengan memperhatikan proses penyelesaian perkara secara cepat, sederhana dan biaya ringan. Tugas dan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 diharapkan dapat mewujudkan perlindungan hak-hak konsumen apabila terjadi sengketa dengan pelaku usaha melalui penyelesaian sengketa di luar pengadilan secara konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Namun dalam kenyataannya, menunjukkan bahwa tugas dan wewenang majelis BPSK dalam membuat putusan yang bersifat final dan mengikat terhadap penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha tidak berlaku mutlak, karena para pihak masih dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri apabila tidak menerima putusan majelis Badan Penyelesaian Sengketa, khususnya terhadap putusan arbitrase yang dikeluarkan oleh BPSK. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpastian hukum, keadilan dan kemanfaatan dalam penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan seharusnya penyelesaian perkara perdata dilaksanakan dengan cepat, sederhana dan biaya ringan. Khusus untuk penyelesaian sengketa melalui BPSK dengan cara arbitrase, ketentuan-ketentuan dalam Undang-Undang

Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak harmonis dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman. Hal ini dapat menyebabkan putusan Majelis BPSK tidak memiliki kekuatan eksekutorial.

Kata kunci: Putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, final dan mengikat, Konsumen, Pelaku Usaha

**A. PENDAHULUAN**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 membentuk suatu lembaga dalam Hukum Perlindungan Konsumen, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Pasal 1 butir 11 UUPK menyebutkan : “Bahwa BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen”. BPSK dibentuk untuk menyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana. Keberadaan BPSK diutamakan bagi konsumen yang merasa haknya dirugikan oleh pelaku usaha. Konsumen sebagai pihak yang dirugikan dapat menuntut pertanggungjawaban pelaku usaha melalui upaya hukum penyelesaian sengketa baik melalui pengadilan maupun di luar pengadilan. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai lembaga peradilan di luar pengadilan, dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha, membentuk majelis yang putusannya bersifat final dan mengikat. Yang dimaksud dengan putusan majelis bersifat final dan mengikat adalah bahwa badan penyelesaian sengketa konsumen tidak ada upaya banding dan kasasi. Tujuan penelitian ini untuk mengkaji putusan badan penyelesaian sengketa konsumen yang bersifat final dan mengikat serta tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen dalam menyelesaikan sengketa konsumen.

Pasal 54 ayat 3 UUPK menyatakan Putusan majelis bersifat final dan mengikat, dalam penjelasannya menyatakan yang dimaksud dengan putusan majelis bersifat final adalah bahwa dalam badan penyelesaian sengketa konsumen tidak ada upaya banding dan kasasi. Namun dalam Pasal 56 ayat 2 menyatakan Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat

<sup>1</sup> Artikel Tesis. Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Wulanmas A.P.G. Frederik, SH, MH; Dr. Johnny Lembong, SH, MH

<sup>2</sup> Mahasiswa pada Pascasarjana Unsrat, Manado. NIM. 123208012

belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut. Hal ini menunjukkan putusan majelis ini tidak final dan mengikat, karena para pihak apabila keberatan dapat mengajukan keberatan ke pengadilan. Seharusnya Penjelasan Pasal 54 ayat (3) UUPK: tidak menyatakan putusan majelis bersifat final yang berarti dalam badan penyelesaian sengketa konsumen tidak ada upaya banding dan kasasi, karena BPSK memang tidak sama dengan pengadilan tinggi dan Mahkamah Agung yang memiliki mekanisme banding dan kasasi. Putusan majelis BPSK bersifat final dan mengikat, ternyata para pihak yang keberatan atas putusan masih dapat mengajukan keberatan ke pengadilan negeri hal ini tentunya tidak memberikan kepastian hukum. Proses penyelesaian sengketa yang berbelit, putusan Majelis BPSK yang tidak memiliki kekuatan eksekutorial serta ketidakkonsistenan BPSK dalam memutus suatu sengketa bertentangan dengan prinsip yang terkandung dalam Hukum Acara Perdata yaitu proses cepat dan biaya ringan.

## B. Perumusan Masalah

1. Bagaimanakah mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha di luar pengadilan ?
2. Bagaimanakah tugas dan wewenang majelis Badan Penyelesaian Sengketa dalam membuat putusan yang bersifat final dan mengikat untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha ?

## C. METODE PENELITIAN

Penelitian hukum normatif adalah penelitian hukum yang mengkaji hukum tertulis dari berbagai aspek, yaitu aspek teori, sejarah, filosofi, perbandingan, struktur dan komposisi, lingkup dan materi, konsistensi, penjelasan umum dan pasal demi pasal, formalitas dan kekuatan mengikat suatu undang-undang, serta bahasa hukum yang digunakan, tetapi tidak mengkaji aspek terapan atau implementasinya dan karena tidak mengkaji aspek terapan atau implementasinya, maka penelitian hukum normatif sering juga disebut “penelitian hukum

dogmatik” atau “penelitian hukum teoretis” (*dogmatic or theoretical law research*).<sup>3</sup>

Penelitian hukum normatif mengkaji hukum yang dikonsepsikan sebagai norma atau kaidah yang berlaku dalam masyarakat, dan menjadi acuan perilaku setiap orang. Norma hukum yang berlaku itu berupa norma hukum positif tertulis bentukan lembaga perundang-undangan (undang-undang dasar), kodifikasi, undang-undang, peraturan pemerintah, dan seterusnya dan norma hukum tertulis bentukan lembaga peradilan (*judge made law*), serta norma hukum tertulis buatan pihak-pihak yang berkepentingan (kontrak, dokumen hukum, laporan hukum, catatan hukum, dan rancangan undang-undang).<sup>4</sup>

Penelitian yang akan dilakukan penulis ini merupakan penelitian hukum normatif dan tipe penelitian hukumnya dalam bentuk kajian komprehensif analitis terhadap bahan-bahan hukum: primer; sekunder; dan tersier. Pendekatan masalah dilakukan melalui analisis normatif dengan cara identifikasi dan inventarisasi ketentuan-ketentuan normatif dan melakukan kajian secara komprehensif analitis terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder untuk menyusun kesimpulan agar dapat memberikan jawaban terhadap permasalahan yang ada dalam penulisan ini.

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dari hasil penelitian kepustakaan sebagaimana diuraikan di bawah ini.

1. Bahan hukum primer, yaitu:
  - a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
  - b. Peraturan Perundang-undangan lainnya;
2. Bahan hukum sekunder, yaitu:

Literatur-literatur, karya-karya ilmiah hukum, jurnal, laporan hasil penelitian dan sumber kepustakaan lainnya termasuk informasi melalui internet;
3. Bahan hukum tersier, yaitu kamus umum, kamus hukum, ensiklopedia dan sumber-sumber bahan hukum tersier lainnya.

Menurut Soerjono Soekanto, dalam penelitian pada umumnya dibedakan antara data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat dan dari bahan-bahan pustaka.

<sup>3</sup>Abdulkadir Muhamad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung. 2004. hal. 102.

<sup>4</sup>*Ibid.* hal. 52.

Yang diperoleh langsung dari masyarakat dinamakan data primer (atau data dasar), sedangkan yang diperoleh dari bahan-bahan pustaka lazimnya dinamakan data sekunder.<sup>5</sup>

Di dalam penelitian hukum, data sekunder mencakup:

1. Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat dan terdiri dari:<sup>6</sup>
  - a. Norma (dasar) atau kaidah dasar, yaitu Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945
  - b. Peraturan Dasar:
    - i. Batang Tubuh Undang-Undang Dasar 1945;
    - ii. Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat.
  - c. Peraturan Perundang-Undangan:
    - 1) Undang-Undang dan peraturan yang setaraf;
    - 2) Peraturan Pemerintah dan peraturan yang setaraf;
    - 3) Keputusan Presiden dan peraturan setaraf;
    - 4) Peraturan-peraturan Daerah.
  - d. Bahan-bahan hukum yang tidak dikodifikasikan, seperti hukum adat;
  - e. Yurisprudensi;
  - f. Traktat;
  - g. Bahan hukum dari zaman penjajahan yang hingga kini masih berlaku seperti Kitab Undang-Undang Hukum Pidana.
2. Bahan hukum sekunder yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti rancangan undang-undang, hasil-hasil penelitian, hasil karya dari kalangan hukum dan seterusnya.
3. Bahan hukum tersier, yakni bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, contohnya adalah kamus, ensiklopedia, indeks kumulatif dan seterusnya.

Penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder belaka, dapat dinamakan penelitian hukum normatif atau penelitian kepustakaan (di samping adanya penelitian hukum sosiologis atau empiris yang terutama meneliti data

primer). Penelitian hukum normatif atau kepustakaan tersebut mencakup:

1. Penelitian terhadap asas-asas hukum;
2. Penelitian terhadap sistematik hukum;
3. Penelitian terhadap taraf sinkronisasi vertikal dan horisontal;
4. Perbandingan hukum;
5. Sejarah hukum.<sup>7</sup>

Sumber-sumber penelitian hukum dapat dibedakan menjadi sumber-sumber penelitian yang berupa bahan-bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat otoritatif artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim, sedangkan bahan-bahan sekunder berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum dan komentar-komentar atas putusan pengadilan.<sup>8</sup> Bahan hukum primer, sekunder, tersier, dianalisis secara normatif, kualitatif, dan deskriptif yuridis, kemudian hasil penelitian dan pembahasan disusun secara lengkap, rinci, jelas dan sistematis sebagai karya ilmiah.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dengan Pelaku Usaha Di Luar Pengadilan

#### 1. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen

Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman. Bab XII, mengatur mengenai Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan. Pasal 58 menyatakan: "Upaya penyelesaian sengketa perdata dapat dilakukan di luar pengadilan negara melalui arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Bab II. Alternatif Penyelesaian Sengketa. Pasal 6 ayat (1) menyatakan:" Sengketa atau beda pendapat perdata dapat diselesaikan oleh para

<sup>5</sup>Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, (Suatu Tinjauan Singkat) Ed. I.Cet. 4. PT. RajaGrafindo Persada. 1994, Jakarta. hal. 12.

<sup>6</sup>*Ibid*, hal. 12-13.

<sup>7</sup>*Ibid*, hal. 13-14.

<sup>8</sup>Peter Marzuki Mahmud, *Penelitian Hukum*, Edisi Pertama Cetakan ke-2, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2006. hal. 141.

pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa yang didasarkan pada itikad baik dengan mengesampingkan penyelesaian secara litigasi di Pengadilan Negeri.” Menurut Penjelasan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Dalam Bab II diatur mengenai alternatif penyelesaian sengketa melalui cara musyawarah para pihak yang bersengketa. Alternatif Penyelesaian Sengketa (*Alternative Dispute Resolution atau ADR*) adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli.

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengatur mengenai Penyelesaian Sengketa. Pasal 45 ayat:

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Penjelasan Pasal 45 ayat (2): Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau

badan penyelesaian sengketa konsumen dan tidak bertentangan dengan undang-undang ini.

Sesuai dengan peraturan perundang-undangan tersebut, maka dapat dipahami secara normatif ketentuan-ketentuan hukum telah mengatur mengenai penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dapat dilakukan baik melalui pengadilan dan di luar pengadilan.

## 2. Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan

Persengketaan yang timbul di antara para pihak tidaklah selalu bersifat negatif, sehingga penyelesaiannya haruslah dikelola dengan baik untuk menuju hasil penyelesaian yang terbaik bagi kepentingan kedua pihak. Oleh karena itu penyelesaian sengketa merupakan salah satu aspek hukum yang penting dalam suatu negara yang berdasarkan atas hukum, untuk terciptanya ketertiban dan kedamaian. Agar ketertiban dan kedamaian terpelihara dengan baik, hukum haruslah sesuai dengan cita hukum masyarakat negara tersebut.<sup>9</sup> Dalam perkembangannya sesuai dinamika sosial, mengenal proses penyelesaian sengketa perdata tidak saja melalui proses formal (pengadilan) akan tetapi dapat juga melalui proses nonformal (di luar pengadilan).<sup>10</sup>

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengatur mengenai Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan diatur dalam Pasal 47: Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Penjelasan Pasal 47: Bentuk jaminan yang dimaksud dalam hal ini berupa pernyataan tertulis yang menerangkan bahwa tidak akan terulang kembali perbuatan yang telah merugikan konsumen tersebut.

Sengketa yang terjadi tentunya harus dapat diselesaikan oleh para pihak. Penyelesaian

<sup>9</sup>I. Made Sukadana, *Mediasi Peradilan (Mediasi Dalam Sistem Peradilan Perdata Indonesia Dalam Rangka Mewujudkan Proses Peradilan Yang Sederhana, Cepat dan Biaya Ringan)*, Cetakan Pertama, PT. Prestasi Pustaka Publisher. Jakarta, 2012, hal. 2.

<sup>10</sup>*Ibid*, hal. 6.

sengketa tersebut dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan berpedoman pada hukum acara yang mengatur persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi agar suatu sengketa dapat diajukan serta upaya-upaya yang dapat dilakukan, sedangkan penyelesaian sengketa di luar pengadilan adalah penyelesaian sengketa yang dilakukan berdasarkan kesepakatan para pihak dan prosedur penyelesaian atas suatu sengketa diserahkan sepenuhnya kepada para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat dilakukan dengan berbagai cara, di antaranya negosiasi, mediasi, konsiliasi dan arbitrase.<sup>11</sup>

Enam bentuk penyelesaian sengketa di atas lazim menjadi pilihan (alternatif) yang dapat digunakan oleh para pihak dalam menyelesaikan sengketa. Tiap-tiap bentuk penyelesaian sengketa memiliki ciri khas dan karakteristik yang berbeda.<sup>12</sup> Dalam kepustakaan maupun praktik-praktik penyelesaian sengketa dalam sistem hukum nasional Indonesia dikenal beberapa bentuk atau cara penyelesaian sengketa, yaitu negosiasi, mediasi, pencari fakta, konsiliasi, penilaian ahli, arbitrase dan litigasi atau berperkara di pengadilan.<sup>13</sup> Menurut A. Z. Nasution sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha (baik dalam hukum publik atau hukum privat) tentang produk barang tertentu yang dikonsumsi konsumen dan/atau jasa yang ditawarkan produsen/pelaku usaha.<sup>14</sup>

### 3. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengatur Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

<sup>11</sup>Jimmy, Joses Sembiring, *Cara Menyelesaikan Sengketa Di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi dan Arbitrase*, Cetakan Pertama, Visimedia. Jakarta. 2011. hal. 2

<sup>12</sup>*Ibid*, hal. 7.

<sup>13</sup>Takdir Rahmadi, *Mediasi: Penyelesaian Sengketa Melalui Mufakat*, PT. RajaGrafindo, Cetakan Ke-1. Jakarta, 2010, hal. 16

<sup>14</sup>Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Edisi I. Cetakan ke-I. Kencana Prenada Media Group. Jakarta. 2008, hal. 95.

diatur Pasal 48: Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45.

Dalam setiap perkara perdata yang berada dalam pemeriksaan pengadilan sekurang-kurangnya terdapat 2 (dua) pihak yang berhadapan satu sama lain, yaitu pihak penggugat (*eiser, plaintid*) yang mengajukan gugatan dan pihak tergugat (*gedaagde, defendant*) yang digugat. Penggugat adalah pihak yang memulai perkara dengan mengajukan gugatan karena merasa hak perdata dirugikan, sedangkan tergugat adalah pihak yang ditarik di muka pengadilan karena dirasa oleh penggugat sebagai yang merugikan hak perdatanya. Perkataan merasa dan dirasa di sini dimaksudkan sebagai keadaan yang belum pasti yang masih memerlukan pembuktian.<sup>15</sup>

Dalam suatu perkara perdata sekurang-kurangnya ada 2 (dua) pihak yang saling berhadapan, yaitu penggugat dan tergugat. Dalam perkara perdata yang sederhana malahan pihak-pihak tersebut hanya terdiri dari 2 (dua) orang, seorang penggugat dan seorang tergugat, namun dalam praktek tidak jarang terjadi di mana pihak penggugat lebih dari seorang melawan pihak tergugat yang hanya seorang atau seorang penggugat melawan beberapa orang tergugat atau beberapa orang penggugat melawan beberapa orang tergugat. Inilah yang dinamakan kumulasi subjektif (penggabungan dari subjeknya).<sup>16</sup>

Menurut Djamel, hukum acara adalah peraturan-peraturan yang mengatur bagaimana cara bertindak para pihak yang berperkara di pengadilan dan cara pengadilan bertindak hingga pelaksanaan putusannya dengan dilandasi pada asas-asas hukum, baik asas hukum materiil maupun asas hukum formil untuk kemudian menjamin tegaknya hukum materiil. Dengan demikian, dapat disimpulkan secara singkat bahwa hukum acara adalah

<sup>15</sup> Riduan Syahrani. *Buku Materi Dasar Hukum Acara Perdata*, PT. Citra Aditya Bakti. Bandung, 2009, hal. 30.

<sup>16</sup>*Ibid*, hal. 36.

merupakan hukum formal yang melaksanakan hukum materil.<sup>17</sup>

## **B. Tugas Dan Wewenang Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Dalam Membuat Putusan Yang Bersifat Final Dan Mengikat Dalam Menyelesaikan Sengketa Antara Konsumen Dengan Pelaku Usaha**

### **1. Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk dan diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa atau perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha.<sup>18</sup> Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan sebuah badan yang berada dibawah Departemen Perindustrian dan Perdagangan yang bertugas menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.<sup>19</sup>

Dasar hukum pembentukan BPSK adalah UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen. Pasal 49 Ayat 1 UUPK jo. Pasal 2 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI (Kepmenperindang) No.350/MPP/Kep/12/2001 mengatur bahwa di setiap kota atau kabupaten harus dibentuk BPSK.<sup>20</sup> Pasal 3 Kepres No. 90 Tahun 2001, menyatakan biaya pelaksanaan tugas BPSK dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

Dalam upaya untuk memudahkan konsumen menjangkau BPSK, maka dalam kepres tersebut, tidak dicantumkan pembatasan wilayah yurisdiksi BPSK, sehingga konsumen dapat mengadukan masalahnya pada BPSK mana saja yang dikehendakinya. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menghendaki

peradilan kasus sengketa konsumen dilakukan di sekitar kediaman konsumen dan dalam waktu yang relatif singkat. Karena itu dari berbagai hasil penelitian, menyimpulkan bahwa umumnya konsumen itu segan untuk berperkara, apalagi jika biaya yang harus dikeluarkan lebih besar dari kemungkinan hasil yang akan diperoleh.<sup>21</sup> Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk oleh Pemerintah di tiap-tiap Daerah Tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan.<sup>22</sup>

Pasal 36 Kepmenperindang No. 350/MPP/12/2001 Terdapat 3 (tiga) tata cara persidangan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yaitu:

1. Persidangan dengan cara konsiliasi
2. Persidangan dengan cara mediasi, dan
3. Persidangan dengan cara arbitrase.

Pasal 50 UUPK, menyebutkan Kelembagaan BPSK terdiri dari :

- a. Ketua merangkap anggota;
- b. Wakil Ketua merangkap anggota;
- c. Anggota.

Sesuai dengan uraian tersebut dapat dipahami peraturan perundang-undangan telah dibuat untuk membantu upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan melalui pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Agar supaya penyelesaian sengketa konsumen dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien sesuai dengan asas penyelesaian perkara dengan cepat, sederhana dan biaya ringan, maka diperlukan pembentukan BPSK di semua daerah-daerah di Indonesia.

### **2. Putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Dalam Membuat Yang Bersifat Final Dan Mengikat**

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengatur mengenai putusan majelis badan penyelesaian sengketa dalam membuat yang bersifat final dan mengikat. Pasal 54 ayat:

- (1) Untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, badan penyelesaian sengketa konsumen membentuk majelis.

<sup>17</sup>Djamil, *Hukum Acara Hak Kekayaan Intelektual (HKI) di Indonesia*, Cetakan Pertama. Pustaka Reka Cipta, Bandung, 2009, hal. 17.

<sup>18</sup>Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan konsumen Teori dan Praktek Penegakan Hukum* Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hal.38.

<sup>19</sup>*Ibid.*

<sup>20</sup>Susanti Adi Nugroho, *Op.Cit*, hal. 75.

<sup>21</sup>*Ibid.*

<sup>22</sup>Gunawan Widjaja, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2005, hal. 76.

- (2) Jumlah anggota majelis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus ganjil dan sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang yang mewakili semua unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (3), serta dibantu oleh seorang panitera.
- (3) Putusan majelis bersifat final dan mengikat.
- (4) Ketentuan teknis lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas majelis diatur dalam surat keputusan menteri.

Penjelasan Pasal 54 ayat (3): Yang dimaksud dengan putusan majelis bersifat final adalah bahwa dalam badan penyelesaian sengketa konsumen tidak ada upaya banding dan kasasi. Sesuai dengan ketentuan-ketentuan tersebut, dapat dipahami putusan majelis bersifat final dan mengikat dan tidak ada upaya banding dan kasasi. Hal ini menunjukkan tidak ada lagi upaya hukum lain yang dapat dilakukan oleh pihak yang keberatan atas putusan majelis, tetapi apabila dicermati pada ketentuan-ketentuan lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen akan diketahui tidak ada harmonisasi antara ketentuan-ketentuan dalam pasal-pasal tertentu yang isinya menyatakan sebagaimana dalam Pasal 55: Badan penyelesaian sengketa konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima.

Pasal 56 ayat:

- (1) Dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut.
- (2) Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut.
- (3) Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dianggap menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen.
- (4) Apabila ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) tidak dijalankan oleh pelaku usaha, badan penyelesaian sengketa konsumen menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan

penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

- (5) Putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat pada ayat (3) merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan.

Pasal 56 ayat (3) menyatakan para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut. Hal ini menunjukkan putusan majelis BPSK tidak bersifat final dan mengikat. Hal ini dapat menimbulkan persoalan hukum sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak dapat memberikan kepastian hukum, keadilan dan kemanfaatan bagi konsumen dan pelaku usaha dalam menyelesaikan sengketa melalui BPSK;
2. Konsumen dan pelaku usaha tidak dapat menyelesaikan perkara secara cepat, sederhana dan biaya ringan;
3. Khusus untuk penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dengan cara arbitrase seharusnya ada harmonisasi antara Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang menyatakan pada Pasal 54 ayat (1) butir (a) yang menyatakan suatu putusan arbitrase harus memuat kepala putusan atau irah-irah "Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa" dan asas Penyelenggaraan Kekuasaan Kehakiman sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman, Pasal 2 ayat (1) peradilan dilakukan "Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa" agar putusan majelis BPSK memiliki kekuatan eksekutorial.
4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan pada Pasal 57 Putusan majelis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (3) dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan. Pasal 58 ayat (1)

Pengadilan Negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 ayat (2) dalam waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) hari sejak diterimanya keberatan (2) Terhadap putusan Pengadilan Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia. (3) Mahkamah Agung Republik Indonesia wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan kasasi.

Ketentuan-ketentuan tersebut tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman yang mengatur dalam Pasal 59 ayat (1) Arbitrase merupakan cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Ayat (2) Putusan arbitrase bersifat final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak. Ayat (3) Dalam hal para pihak tidak melaksanakan putusan arbitrase secara sukarela, putusan dilaksanakan berdasarkan perintah ketua pengadilan negeri atas permohonan salah satu pihak yang bersengketa.

### **3. Putusan Arbitrase Tidak Mempunyai Kekuatan Eksekutorial**

Agar Putusan majelis BPSK bersifat final dan mengikat dapat dilaksanakan dan memiliki kekuatan eksekutorial tentunya diperlukan upaya untuk melakukan perubahan dalam ketentuan-ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya mengenai penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dan perlu adanya harmonisasi dengan peraturan perundang-undangan lainnya untuk memberikan kepastian hukum, keadilan dan kemanfaatan bagi para pihak.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Kesimpulan dari hasil penelitian ini, tugas dan wewenang majelis Badan Penyelesaian Sengketa dalam membuat putusan yang bersifat final dan mengikat dalam

menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha belum memberikan kepastian hukum, keadilan dan kemanfaatan, karena para pihak masih dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri apabila tidak menerima putusan majelis Badan Penyelesaian Sengketa. Khusus untuk penyelesaian sengketa melalui BPSK dengan cara arbitrase, ketentuan-ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak harmonis dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman. Hal ini dapat menyebabkan putusan Majelis BPSK tidak memiliki kekuatan eksekutorial.

### **B. Saran**

Disarankan, agar putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berlaku final dan mengikat bagi para pihak dan tidak dapat lagi diajukan ke pengadilan negeri apabila ada salah satu pihak ada yang keberatan terhadap putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan diperlukan perubahan terhadap ketentuan-ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya mengenai putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat dan perlu disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan lainnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Djamal, *Hukum Acara Hak Kekayaan Intelektual (HKI) di Indonesia*, Cetakan Pertama. Pustaka Reka Cipta, Bandung, 2009.
- Mahmud Marzuki Peter, *Penelitian Hukum*, Edisi Pertama Cetakan ke-2, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2006.
- Muhamad Abdulkadir, *Hukum dan Penelitian Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung. 2004.
- Nugroho Adi Susanti, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Edisi I. Cetakan ke-I. Kencana Prenada Media Group. Jakarta. 2008.
- Rahmadi Takdir, *Mediasi: Penyelesaian Sengketa Melalui Mufakat*, PT.

- RajaGrafindo, Cetakan Ke-1. Jakarta, 2010.
- Sembiring Joses Jimmy, *Cara Menyelesaikan Sengketa Di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi dan Arbitrase*, Cetakan Pertama, Visimedia. Jakarta. 2011.
- Shofie Yusuf, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan konsumen Teori dan Praktek Penegakan Hukum*” Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.
- Soekanto Soerjono dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif, (Suatu Tinjauan Singkat)* Ed. I.Cet. 4. PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta.1994.
- Sukadana Made I., *Mediasi Peradilan (Mediasi Dalam Sistem Peradilan Perdata Indonesia Dalam Rangka Mewujudkan Proses Peradilan Yang Sederhana, Cepat dan Biaya Ringan)*, Cetakan Pertama, PT. Prestasi Pustaka Publisher. Jakarta, 2012.
- Syahrani Riduan. *Buku Materi Dasar Hukum Acara Perdata*, PT. Citra Aditya Bakti. Bandung, 2009.
- Widjaja Gunawan, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2005.