

**REKONSTRUKSI REGULASI EKSEKUSI PUTUSAN BADAN  
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN  
YANG BERBASIS KEADILAN**

**UJIAN TERBUKA**



Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Doktor Dalam Bidang Ilmu  
Hukum Pada Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA)  
Diuji dan Dipertahankan Pada Tanggal.....

**Oleh:**

**Asman Siagian, S.H., M.H**

NIM:10301900089

**PROGRAM DOKTOR ILMU HUKUM**

**FAKULTAS HUKUM UNISSULA**

**SEMARANG**

**2022**

**LOKATOR PENGESAHAN  
DISERTASI  
DIPROPOSITAKAN DENGAN LAJUT KESIMPULAN PUTUSAN DALAM  
PEMERIKSAAN MENGENAI KEDAPUSAN  
YANG BERBAHAYA KEADILAN**

Oleh

**Arayan Sholahudin, S.H., M.Hum**  
NIDN. 06-0503-6205

Telah disetujui  
Untuk diajukan dalam Ujian Proposal Disertasi  
Oleh Promotor dan Co-Promotor pada tanggal  
Semarang.....

**PROMOTOR**

**Prof. Dr. H. Gunario, S.H., S.E., Akt., M.Hum.**  
NIDN. 06-0503-6205

**CO PROMOTOR**

**Dr. Hj. Aryani Witasari, S.H., M.Hum**  
NIDN.....



Mengetahui,  
Ketua Program Doktor Ilmu Hukum  
Universitas Islam Sultan Agung  
Semarang

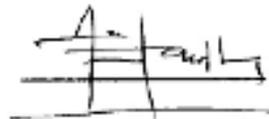
**Prof. Dr. H. Anis Mashdurohatun, S.H., M.Hum.**  
NIDN. 06-2105-7002

## PERNYATAAN ORIGINALITAS PENELITIAN

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, disertasi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Doktor baik Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang (UNISSULA) maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain selain Tim Promotor dan masukan dari Tim Penelaah.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku pada perguruan tinggi ini.

Semarang, Februari 2023  
Yang Membuat Pernyataan



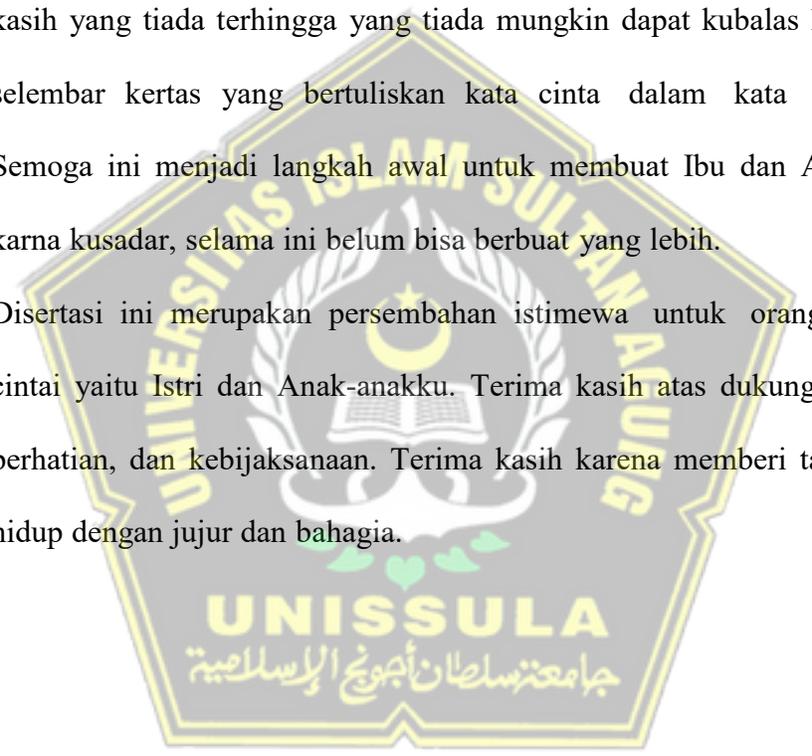
Asman Siagian, S.II., M.II  
NIM. 10301900089

Sebagai umat Islam yang beriman dan bertakwa, kita harus menyadari bahwa manusia tidak akan pernah bisa menjalani hidup tanpa kehadiran Allah SWT. Pada dasarnya, kehidupan di dunia ini tak selamanya indah. Kesedihan, kebahagiaan, suka, dan duka datang silih berganti. Tidak ada seorang pun manusia yang terus hidup dalam kesenangan begitu juga dengan sebaliknya. Dalam kehidupan ini, apapun yang terjadi harus dihadapi dengan tenang dan ikhlas semata-mata hanya karena Allah SWT.



## PERSEMBAHAN

- ❖ Ibunda dan Ayahanda Tercinta Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu dan Ayah yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dalam kata persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Ayah bahagia karna kusadar, selama ini belum bisa berbuat yang lebih.
- ❖ Disertasi ini merupakan persembahan istimewa untuk orang yang saya cintai yaitu Istri dan Anak-anakku. Terima kasih atas dukungan, kebaikan, perhatian, dan kebijaksanaan. Terima kasih karena memberi tahu saya cara hidup dengan jujur dan bahagia.



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb.

Alhamdulillah. Segala puji sanjungan syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Tuhan yang berkuasa memberi petunjuk kepada siapa saja yang dikehendaki-Nya. Atas berkat rahmat dan karunia-Nya jualah penulis dapat menyelesaikan tugas penyusunan disertasi ini. SHalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita, Nabi Besar Muhammad SAW. Nabi terakhir yang tidak ada Nabi sesudah beliau, model terbaik dan yang paling ideal untuk dijadikan panutan dan tuntunan.

Disertasi Dengan Judul “REKONTRUKSI REGULASI EKSEKUSI PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN YANG BERBASIS KEADILAN”. merupakan disertasi yang bertujuan menemukan suatu kebijakan hukum baru terkait eksekusi putusan BPSK untuk kepentingan umum.

Namun betapapun penulis berusaha seteliti dan secermat mungkin dalam penulisan disertasi ini, namun sebagai manusia tidak luput dari kekeliruan. Celah yang terlepas dari kontrol penulis pastilah ada. Oleh karena itu atas segala kekurangan dan kelemahan serta kekeliruan penulisan kata/kalimat dalam disertasi ini penulis mohon maaf. Untuk itu, di samping ungkapan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT. penulis juga mengucapkan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Gunarto, S.H., S.E. Akt., M.Hum., selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang dan selaku Promotor yang dengan penuh ketulusan, kesabaran, dan telah berkenan meluangkan waktu memberikan bimbingan kepada penulis untuk segera menyelesaikan penulisan disertasi ini;
2. Dr. Bambang Tri Bawono, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang;
3. Prof. Dr. Anis Mashdurohatun, S.H., M.Hum., selaku Kaprodi Program Doktor Ilmu Hukum Fakultas Hukum UNISSULA Semarang;

4. Dr. Hj. Aryani Witasari, S.H., M.Hum selaku Co-Promotor yang telah memberikan bimbingan dan dorongan semangat kepada penulis untuk segera menyelesaikan penulisan disertasi ini;
5. Para Penguji Ujian Disertasi dalam Ujian Tertutup dan Ujian Terbuka, yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk serta arahan demi sempurnanya disertasi ini sebagai karya ilmiah yang dapat bermanfaat;
6. Dosen, yang telah memberikan ilmu yang tiada terhingga bagi diri penulis selama kuliah pada Program Doktor Ilmu Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang;
7. Rekan mahasiswa dan admin pada Program Doktor Ilmu Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang dan siapa saja yang telah memberikan bantuannya, baik secara langsung maupun tidak langsung di saat penulis menyusun disertasi ini hingga selesai.

Akhirnya segala kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun akan penulis terima demi kesempurnaan disertasi ini. Atas perkenan Allah SWT., akhirnya penulis mampu menyelesaikan disertasi ini. Harapan penulis, mudah-mudahan disertasi ini dapat bermanfaat. Amin.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Asman Siagian, S.H., M.H  
PDIH. 10301900089

## ABSTRAK

Sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen dewasa ini masih saja terjadi. Aturan untuk penyelesaian sengketa konsumen diatur melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun dalam perkembangannya Badan yang diberikan kewenangan oleh Undang-Undang tersebut untuk penyelesaian sengketa konsumen masih belum maksimal. Dalam Undang-Undang tersebut peraturan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase masih minim pengaturannya. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan metode pendekatan yuridis sosiologis untuk memecahkan masalah penelitian dengan meneliti data sekunder dan data primer dengan menemukan kenyataan hukum yang dialami di lapangan serta metode deskriptif kualitatif, yakni dimana data yang diperoleh kemudian disusun secara sistematis sehingga akan diperoleh gambaran yang komperhensif, dimana nantinya data akan dipaparkan secara deskriptif

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengkaji dan menganalisis regulasi eksekusi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berbasis keadilan, untuk mengkaji dan menganalisis kelemahan-kelemahan regulasi eksekusi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, rekontruksi regulasi eksekusi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berbasis keadilan. Berdasarkan temuan penelitaian disertasi ini, ditemukan beberpa fakta dan masukan yaitu dalam eksekusi pelaksanaan arbitrase penyelesaian sengketa konsumen masih terdapat beberapa kelemahan yakni Kelemahan Pada Substansi Hukum yaitu terletak pada prinsip, proses serta putusan penyelesaian sengketa konsumen melalui Arbitrase kurang seirama dengan Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, kelemahan pada Struktur Hukum yaitu permasalahan-permasalahan dalam BPSK dan Kelemahan pada Masyarakat/Konsumen yaitu tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya yang masih rendah

Berdasarkan hasil penelitian maka direkomendasikan untuk melakukan rekonstruksi terhadap ketentuan yang terdapat dalam pasal 54 ayat (3) UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

**Kata Kunci:** *konsumen, penyelesaian sengketa, arbitrase, regulasi, eksekusi*

## **ABSTRACT**

*Disputes between business actors and consumers are still happening today. Rules for the settlement of consumer disputes are regulated by Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. However, in its development, the agency given the authority by the law to settle consumer disputes is still not maximized. In this law, the regulation on consumer dispute resolution by arbitration is still minimal. This study uses a constructivism paradigm with a sociological juridical approach to solve research problems by examining secondary data and primary data by finding the legal reality experienced in the field as well as qualitative descriptive methods, namely where the data obtained are then arranged systematically so that a comprehensive picture will be obtained, where later the data will be presented descriptively*

*The purpose of this study is to examine and analyze the regulations for the execution of arbitration in adjudicating consumer disputes based on justice, to examine and analyze the weaknesses of the regulations for the execution of arbitration in adjudicating consumer disputes, and reconstructing regulations for the execution of arbitration in adjudicating consumer disputes based on justice. Based on the findings of this dissertation research, several facts and inputs were found, namely in the execution of consumer dispute resolution arbitration, there are still several weaknesses, namely Weaknesses in Legal Substance, which lies in the principles, processes and decisions of consumer dispute resolution through arbitration that are not in tune with Law no. 30 of 1999 concerning Arbitration and Alternative Dispute Resolution, weaknesses in the Legal Structure, namely problems in BPSK and Weaknesses in the Community/Consumers, namely the level of consumer awareness of their rights is still low*

*Based on the results of the research, it is recommended to reconstruct the provisions contained in Article 54 paragraph (3) Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection.*

**Keywords: consumer, dispute resolution, arbitration, regulation, execution**

## RINGKASAN

### A. Latar Belakang

Pasal 33 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menerangkan bahwa (1) Perekonomian disusun sebagai usaha berdasarkan azas kekeluargaan. (2) Cabang-cabang produksi yang penting bagi Negara dan menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh Negara. (3) Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen. Semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar. Untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.

Salah satu bentuk perlindungan itu dilakukan melalui pembentukan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang diharapkan dapat melindungi kepentingan konsumen secara integratif dan komprehensif serta dapat diterapkan secara efektif di masyarakat.

Norma-norma perlindungan konsumen dalam UUPK yang semula diharapkan oleh semua pihak dapat memberikan solusi terutama dalam

penyelesaian perkara-perkara yang timbul dari pelaksanaan Undang-Undang tersebut, akan tetapi dalam penegakan hukumnya terjadi ketimpangan dan menimbulkan kebingungan bagi pihak yang terlibat dalam implementasinya. Terutama ketika masuknya peran pengadilan dalam memeriksa perkara keberatan atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang mengalami banyak kendala.

Aturan untuk penyelesaian sengketa konsumen melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang selanjutnya disebut UUPK, mengatur tentang perlindungan terhadap konsumen menegaskan dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan konsumen.

Berdasarkan Pasal 49 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan. Dengan demikian, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumenlah yang ditunjuk pemerintah sebagai lembaga yang dapat menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan.

Tugas pokok Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sesuai dengan UUPK adalah menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Menurut Pasal 52 huruf (a) UUPK, BPSK berwenang untuk melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi atau konsiliasi atau arbitrase. Mediasi, konsiliasi dan arbitrase ini kemudian diatur lebih lanjut dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/Mpp/Kep/12/2001 Tahun 2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Kepmenperindag Nomor 350/2001). Menurut Pasal 4 ayat (1) Kepmenperindag Nomor 350/2001, “penyelesaian sengketa konsumen oleh

BPSK melalui cara Konsiliasi atau Mediasi atau Arbitrase dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan”.

Pengaturan tentang wewenang BPSK, harus diakui masih belum tertata rapi karena masih menimbulkan permasalahan, baik dari sisi teoritis maupun implementatif di lapangan. Penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dapat dilakukan melalui pengadilan dengan mengacu pada ketentuan peradilan umum menggunakan hukum acara yang umum berlaku yakni HIR/RBg.

Proses eksekusi harus didahului dengan permohonan eksekusi disertai data atau keterangan tentang objek eksekusi oleh pihak yang dimenangkan (konsumen) kepada Ketua Pengadilan. Sehingga apabila pihak yang dimenangkan (konsumen) tidak mampu mencari harta benda pihak yang kalah maka konsumen hanya mendapatkan putusan tanpa ada pelaksanaan putusan.

Hal ini yang mencederai rasa keadilan bagi pihak konsumen, di mana esensi hukum dibuat adalah untuk menciptakan keadilan dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Lantas apa fungsi dibuat UUPK dengan mengakomodir hak konsumen dan mengatur proses penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha bila pada akhirnya undang-undang tersebut tidak mampu mewujudkan keadilan dan memberikan kepastian hukum bagi konsumen itu sendiri.

Keberadaan Perma No.1 tahun 2006 yang mengacu pada UU arbitrase di harapkan dapat membantu Pengadilan Negeri dalam menangani kasus keberatan terhadap putusan BPSK, namun faktanya masih ada aturan yang menimbulkan ketidak pastian yang terdapat pada Perma no.1 tahun 2006, salah satunya terdapat pada Pasal 6 ayat (2) Perma No.1 Tahun 2006 yang berbunyi: “pemeriksaan keberatan dilakukan hanya atas dasar putusan BPSK dan berkas perkara”. Pasal tersebut sama saja dengan aturan banding pada perkara perdata biasa yang notabene nya hanya membutuhkan berkas perkara saja, namun pada kenyataannya pasal tersebut sulit diterapkan karena dalam

Pasal 6 Ayat (3) Perma No.1 tahun 2006 dijelaskan bahwa :

“Keberatan terhadap putusan arbitrase BPSK dapat diajukan apabila memenuhi persyaratan pembatalan putusan arbitrase sebagaimana diatur dalam Pasal 70 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 oleh salah satu pihak dalam pemeriksaan sengketa”.

Dalam Hal pembuktian terbukti apa tidaknya unsur-unsur pada Pasal 6 ayat (3) Perma No.1 tahun 2006 tersebut, terlebih dahulu harus melalui tahap pembuktian terlebih dahulu, pembuktian ini tentu saja membutuhkan tahapan uji materil terhadap perkara, yang seharusnya hakim pada tahap banding/keberatan hakim hanya melakukan uji formil saja.

Selanjutnya, Pasal 6 ayat 5 Perma No.1 tahun 2006 menyebutkan bahwa :

“Dalam Hal keberatan diajukan atas dasar alasan lain diluar ketentuan sebagaimana dimaksud ayat (3), majelis hakim dapat mengadili sendiri sengketa konsumen yang bersangkutan.”

Bunyi pasal tersebut seakan-akan menganulir ayat (3) yang memuat unsur-unsur pembatalan putusan BPSK. Keberadaan ayat (5) ini dapat memberikan penafsiran bahwa putusan BPSK yang diajukan keberatan di Pengadilan Negeri memiliki alasan lain diluar ayat (3), sehingga majelis hakim dapat mmengadili sendiri perkara sengketa konsumen yang terkait menggunakan hukum acara perdata, dan keberatan tersebut didaftarkan menggunakan nomor yang berbeda dengan nomor putusan BPSK dengan konsekwensi BPSK dapat terlibat sebagai pihak tergugat ataupun turut

tergugat.

Hal seperti diatas pernah dialami oleh BPSK Kota Bandung yang menjadi Turut Tergugat atas putusannya sendiri yang title gugatannya adalah “Gugatan/Keberatan atas Putusan Arbitrase BPSK.”. Seharusnya, andaikata mengacu kepada Perma No.1 Tahun 2006, keberatan tersebut didaftarkan dengan nomor putusan arbitrase BPSK Kota Bandung.

Begitu pula dengan titel gugatan yang dibaca “gugatan atau keberatan” yang terlihat kabur atau bias (*obsceur libel*) karena sejatinya penggunaan istilah gugatan seharusnya tidak dapat disamakan dengan keberatan. Gugatan adalah salah satu cara untuk menyelesaikan sengketa konsumen, sedangkan keberatan merupakan upaya hukum bagi pihak yang menerima putusan BPSK Kota Bandung. Dengan demikian, dapat kita lihat bahwa terjadi penyimpangan terhadap perinsip peradilan cepat, sederhana, dan biaya ringan yang dianut lembaga peradilan secara umum lalu prinsip *small claim procedure* dalam penyelesaian sengketa konsumen.

Keterlibatan BPSK kota Bandung sebagai pihak didalam upaya keberatan bertentangan dengan Pasal 3 ayat (3) Perma No. 1 tahun 2006 yang mengatakan bahwa “dalam diajukan keberatan, BPSK bukan merupakan pihak”. Namun pada kenyataannya BPSK Kota Bandung justru menjadi turut tergugat yang setelahnya diajukan eksepsi, ternyata eksepsi tersebut ditolak oleh majelis hakim.

BPSK Kota Bandung seharusnya tidak dikenakan tanggung jawab hukum apapun karena bertindak sebagai arbiter, kecuali dalam tindakannya ada itikad tidak baik. Segala penafsiran mengenai keberatan yang ada atas putusan BPSK terjadi karena tidak ada ketegasan dari UUPK dalam memberikan titel hukum yang tepat kepada putusan BPSK sehingga perlu adanya penetapan dari pengadilan untuk mengeluarkan sifat eksekutorialnya , selanjutnya tidak ada pengaturan yang jelas dalam UUPK terhadap putusan BPSK apakah menguatkan, menolak, atau sebatas dijadikan alat bukti

permulaan sebagaimana tercantum pada Pasal 56 ayat (5) UUPK.

Selain keberatan, dalam sengketa konsumen khususnya yang diselesaikan melalui arbitrase dikenal pula pembatalan dalam putusan arbitrase, pembatalan putusan arbitrase dapat diartikan sebagai upaya hukum yang dapat dilakukan oleh para pihak untuk meminta kepada Pengadilan Negeri agar suatu putusan arbitrase dibatalkan baik sebagian, maupun secara keseluruhan. Dalam proses pembatalan putusan arbitrase, pengadilan tidak memiliki kewenangan untuk memeriksa pokok perkara, kewenangannya hanya terbatas pada pemeriksaan keabsahan prosedur pengambilan putusan arbitrase yang hanya merupakan proses pemilihan arbiter, hingga pemberlakuan hukum yang dipilih oleh para pihak dalam menyelesaikan sengketa.

Permohonan eksekusi dapat dilakukan terhadap putusan BPSK maupun putusan keberatan, namun dalam UUPK tidak mengakomodir pelaksanaannya, pelaksanaan dari putusan BPSK masih tergantung pada Pengadilan Negeri yang sebagai salah satu lembaga dalam kekuasaan kehakiman dan memiliki legitimasi dalam memaksa suatu pelaksanaan putusan. Tata cara melaksanakan putusan diatur di dalam Pasal 195 HIR, UUPK dalam Hal ini menjelaskan dalam Pasal 57 bahwa eksekusi dapat dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri dimana konsumen, Ketentuan tersebut didukung pula oleh Kepmenridag No.350/MPP/12/2001 bahwa pihak yang mengajukan eksekusi adalah BPSK.

Kendala dalam permohonan pelaksanaan eksekusi putusan BPSK disebabkan karena didalam putusan BPSK tidak ada pencantuman irah-irah, berbeda dengan Putusan BPSK yang mencantumkan irah-irah, dalam Pasal 54 ayat (1) butir a UU Arbitrase menegaskan bahwa suatu putusan arbitrase harus memuat irah-irah “Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhan Yang Maha Esa” sehingga jika tidak adanya pencantuman irah-irah ini mengakibatkan putusan menjadi batal demi hukum.

Salah satu contoh bahwa ketiadaan irah-irah dapat menghambat eksekusi putusan BPSK adalah BPSK Kota Bandung yang mengajukan fiat eksekusi kepada putusan BPSK yang bernomor 66/Pts-BPSK/VII/2005 ke PN Jakarta Pusat. PN Jakarta Pusat menyatakan jika putusan BPSK tersebut tidak dapat dilakukan eksekusinya karena tidak tercantum irah-irah, yang mana dalam putusan BPSK tidak dikenal irah-irah. PN Jakarta pusat melalui surat nomor W7.Db.Ht.04.10.3453.2005, yang intinya adalah menyatakan jika putusan BPSK tidak dapat diproses karena tidak memenuhi persyaratan yaitu putusan BPSK harus memuat irah- irah irah “Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa” sesuai dengan UU Arbitrase Pasal 54 ayat (1).<sup>1</sup>

Didalam UUPK maupun Kepmenridag No.350/MPP/12/2001, tidak mengatur mengenai pencantuman irah-irah didalam putusan BPSK. Hal tersebut karena secara struktural BPSK berada dibawah Kementrian Perdagangan sedangkan HIR atau RBg dan UU Kekuasaan Kehakiman adalah untuk badan peradilan. Namun Hal tersebut seharusnya bukanlah masalah karena BPSK merupakan salah satu quasi peradilan untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui arbitrase, sehingga dalam putusannya harus dicantumkan irah-irah “Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa” karena mengacu pada UU Arbitrase.

Terkait mengenai eksekusi putusan BPSK, berdasarkan Pasal 57 UUPK jo. SK Kepmenridag No.350/MPP/12/2001, eksekusi dapat dilaksanakan karena merupakan eksekusi khusus dan sejalan dengan asas *lex specialis derogat legi genenalis*, walaupun harus penetapan eksekusinya ke pengadilan negeri yang menjadi pertanyaannya adalah kontradiksi antara Pasal 57 UUPK jo. Pasal 42 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 dengan ketentuan di dalam hukum acara perdata yaitu keharusan BPSK dalam

---

<sup>1</sup> Tim pembuatan PERMA Tata Cara Pengajuan Keberatan terhadap Putusan BPSK, lebih jelas lihat Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Tinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implemen- tasinya*, Jakarta: Kencana, hlm. 341

mengajukan permohonan eksekusi ke pengadilan terhadap putusan yang dihasilkannya, didalam hukum acara perdata, pengajuan permohonan eksekusi dilakukan oleh pihak yang menang sedangkan BPSK dalam Hal ini merupakan lembaga yang menyelesaikan sengketa konsumen. Dalam Hal ini BPSK selaku lembaga yang bersifat netral dan imparisial menjadi diragukan.

Dari ketentuan tersebut diatas, maka menarik perhatian penulis bahwa alternatif penyelesaian sengketa di Indonesia, khususnya perkara sengketa konsumen, hingga saat ini belum terdapat suatu keseragaman, baik mengenai kekuatan mengikat putusan BPSK maupun putusan Pengadilan Negeri terhadap keberatan atas putusan BPSK berkaitan dengan penyelesaian sengketa konsumen maupun ketaatan para pihak dalam melaksanakan putusan lembaga alternatif penyelesaian sengketa. Bertolak dari permasalahan tersebut, maka penulis tertarik dan mengambil judul “Rekonstruksi Regulasi Eksekusi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Berbasis Keadilan “

## **B. Permasalahan**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Benarkah regulasi eksekusi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen belum berbasis keadilan?
2. Apa kelemahan-kelemahan regulasi eksekusi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen?
3. Bagaimana rekontruksi regulasi eksekusi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berbasis keadilan?

## **C. Tujuan Penelitian Disertasi**

1. Untuk mengkaji dan menganalisis regulasi eksekusi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berbasis keadilan.
2. Untuk mengkaji dan menganalisis kelemahan-kelemahan regulasi eksekusi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

3. Rekonstruksi regulasi eksekusi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berbasis keadilan.

#### **D. Kegunaan Penelitian Disertasi**

##### 1. Manfaat teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu:

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi pembaharuan ilmu hukum, khususnya pada spesifikasi perlindungan konsumen.
- b. Memberikan sumbangan ilmiah dalam ilmu hukum, khususnya pengembangan hukum perdata
- c. Sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan regulasi eksekusi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berbasis keadilan.

##### 2. Manfaat praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan diantaranya:

###### a. Bagi Pemerintah

Memberikan sumbangsih pemikiran kepada Lembaga-lembaga baik eksekutif maupun legislatif dalam mewujudkan eksekusi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

###### b. Bagi Masyarakat

Menjadi bahan referensi bagi pembaca baik mahasiswa, dosen, maupun masyarakat umum agar mengetahui tentang eksekusi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sehingga nantinya dapat tercipta penyelesaian hukum yang adil.

###### c. Bagi Peneliti

Sarana dalam proses pembelajaran sehingga bermanfaat untuk menambah dan mengembangkan pengetahuan peneliti di bidang hukum, khususnya hukum perdata yang tentunya diharapkan dapat menunjang

pekerjaan yang penulis geluti nantinya.

## **E. Pembahasan**

### **1. Regulasi Eksekusi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Berbasis Keadilan**

Arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa konsumen yang berada di luar peradilan umum berdasarkan pada perjanjian arbitrase yang disepakati para pihak bersengketa. Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) sejak tanggal 30 November 1977. Dasar hukum terbentuknya Surat Keputusan Kamar Dagang dan Industri (KADIN) Nomor SKEP/152/DPH/1977. Organisasi ini sebagai badan arbitrase dalam sengketa-sengketa perdata seperti soal-soal perdagangan, jasa keuangan, industri dan lainnya, baik skala nasional, maupun internasional. Model hukum arbitrase dengan mengambil dasar acuan kepada *Uncitral Mode Law* yang merupakan aturan arbitrase yang dibuat oleh *United Nation Commite of International Trade Law*, sebagai dasar keseragaman, sehingga terjembatani kesenjangan kepentingan perdagangan antara negara maju dengan negara yang berkembang.

Peradilan arbitrase ini dapat berlaku apabila para pihak yang bersengketa, sebelumnya telah mencantumkan klausul arbitrase dalam perjanjian. Keputusan dalam sengketa melalui peradilan arbitrase ini langsung *final and binding* atau mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat bagi para pihak. Bahkan putusannya memiliki kekuatan eksekutorial, sehingga jika pihak dikalahkan tidak memenuhi putusan secara sukarela, maka pihak yang menang dapat meminta eksekusi ke pengadilan umum.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 48 tahun 2009 menerangkan bahwa:

Pasal 58

Upaya penyelesaian sengketa perdata dapat dilakukan di luar pengadilan negara melalui arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa.

#### Pasal 59

(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.

(2) Putusan arbitrase bersifat final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak.

(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.

#### Pasal 60

(1) Alternatif penyelesaian sengketa merupakan 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.

(2) Penyelesaian sengketa melalui alternatif penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) hasilnya dituangkan dalam kesepakatan tertulis.

(3) Kesepakatan secara tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) bersifat final dan mengikat para pihak untuk dilaksanakan dengan itikad baik.

Ada beberapa kelemahan penyelesaian sengketa melalui arbitrase ini, yaitu:

1. Adanya kemungkinan biaya mahal, karena undang-undang sendiri tidak memberikan pembatasan-pembatasan tertentu. Komponen biaya

para pihak yang bersengketa melalui peradilan arbitrase tersebut terdiri atas, biaya administrasi, honor arbiter, biaya transportasi dan akomodasi arbiter, serta biaya saksi dan ahli, sehingga ada kecenderungan bahkan kadang-kadang jauh lebih besar dari pada biaya litigasi. harus dikeluarkan oleh para pihak yang bersengketa melalui peradilan arbitrase tersebut;

2. Kemungkinan penyelesaian yang lambat, pemeriksaan atas sengketa melalui arbitrase harus diselesaikan dalam waktu paling lama 180 hari sejak arbiter atau majelis arbiter dibentuk, namun jangka waktu tersebut masih dimungkinkan diperpanjang untuk jangka waktu yang tidak dibatasi oleh undang-undang.

Namun demikian, peradilan arbitrase tetap mempunyai kelebihan sebagai salah satu cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Selain arbitrase ada alternatif-alternatif lainnya itu memiliki kesamaan dengan arbitrase, di antaranya sederhana dan cepat, prinsip konfidensial, dan diselesaikan oleh/melibatkan pihak ketiga yang netral dan memiliki pengetahuan khusus secara profesional. Penyelesaian sengketa yang menggeser peradilan arbitrase itu antara lain: konsiliasi dan mediasi.

Tindakan eksekusi atau pelaksanaan putusan arbitrase adalah suatu tindakan hukum yang dilakukan secara paksa terhadap pihak yang kalah dalam penyelesaian sengketa melalui lembaga arbitrase. Biasanya tindakan eksekusi ini terjadi apabila dalam sengketa pihak Tergugat atau Termohon yang menjadi pihak yang kalah tidak bersedia melaksanakan putusan, sehingga kedudukannya menjadi pihak tereksekusi. Apabila pihak Penggugat atau Pemohon menjadi pihak yang kalah dalam sengketa tersebut, maka tidak akan ada tindakan eksekusi karena keadaan tetap seperti sediakala sebelum ada gugatan, kecuali kalau Tergugat atau Termohon mengajukan gugatan

balik rekonvensi). Pihak Pemohon yang menuntut melalui arbitrase agar Termohon dihukum membayar ganti rugi atau melakukan sesuatu atau menyerahkan sejumlah uang. Putusan yang dapat dieksekusi adalah putusan yang memperoleh kekuatan hukum tetap, karena di dalam putusan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap telah terkandung wujud hubungan hukum yang tetap dan pasti di antara pihak-pihak yang berperkara.

Putusan tersebut harus ditaati dan dipenuhi/ dilaksanakan oleh pihak yang dihukum (Tergugat/ Termohon) untuk melakukan sesuatu, membayar sejumlah uang atau menyerahkan barang yang dituntut. Tuntutan yang demikian itulah yang selalu diminta dan kemudian dikabulkan, sehingga amar putusan yang dikabulkan itulah yang dimintakan untuk dilaksanakan secara sukarela oleh pihak yang kalah, dan apabila tidak dilaksanakan maka akan dilakukan secara paksa oleh pejabat yang berwenang melakukan eksekusi dengan bantuan kekuatan alat perlengkapan negara. Dari uraian di atas, pada prinsipnya eksekusi merupakan tindakan paksa yang dilakukan pengadilan dengan bantuan alat perlengkapan negara, guna menjalankan putusan arbitrase yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap.

Terhadap putusan arbitrase, upaya hukum apapun tidak dimungkinkan karena sifat putusan itu sendiri yang bersifat final dan langsung memiliki kekuatan hukum tetap sejak diputuskan oleh arbiter atau majelis arbiter (Pasal 60 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999). Secara Prinsip, putusan tersebut dapat dilaksanakan secara sukarela. Namun, apabila tidak dilaksanakan secara sukarela, maka dapat meminta bantuan pengadilan dalam melaksanakan eksekusi (pasal 61 Undang- Undang Nomor 30 Tahun 1999). Hal ini mengingat, lembaga arbitrase hanyalah quasi pengadilan, sehingga putusan arbitrase tidak memiliki kekuatan eksekutorial.

Putusan arbitrase baru dapat dilaksanakan setelah salinan putusan resminya didaftarkan di kepaniteraan pengadilan negeri yang daerah hukumnya meliputi tempat tinggal termohon (sesuai dengan bunyi ketentuan umum Pasal (1) Angka 4). Pasal 59 Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 pada Ayat (1) menyatakan bahwa dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal putusan diucapkan, lembaran asli atau salinan otentik putusan arbitrase diserahkan dan didaftarkan oleh arbiter atau kuasanya kepada Panitera Pengadilan Negeri, ketentuan ini menjadi wajib dilakukan karena apabila dilalaikan akan berakibat putusan tidak dapat dilaksanakan sebagaimana ditentukan di dalam Ayat (4) bahwa tidak dipenuhinya ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Ayat (1) berakibat putusan arbitrase tidak dapat dilaksanakan.

Hakikat dari eksekusi putusan adalah realisasi kewajiban pihak yang bersangkutan untuk memenuhi prestasi yang tercantum di dalam putusan tersebut. Eksekusi dengan kata lain berarti pula pelaksanaan isi putusan hakim yang dilakukan secara paksa dengan bantuan pengadilan, apabila pihak yang kalah tidak mau melaksanakan putusan tersebut secara sukarela. Baik putusan hakim maupun putusan arbitrase pada dasarnya memiliki makna yang tidak jauh berbeda. Putusan hakim adalah pernyataan yang oleh hakim, sebagai pejabat negara yang diberi wewenang untuk itu, diucapkan di persidangan dan bertujuan untuk mengakhiri atau menyelesaikan suatu perkara atau sengketa antara para pihak. Yang dimaksud dengan putusan hakim bukan hanya yang diucapkan dalam persidangan, akan tetapi termasuk juga pernyataan yang dituangkan dalam bentuk tertulis dan kemudian diucapkan oleh hakim di dalam persidangan. Pada prinsipnya baik putusan yang diucapkan maupun yang tertulis satu sama lain substansinya tidak boleh berbeda. Walaupun kadang kadang terjadi juga perbedaan antara apa yang diucapkan dengan apa yang tertulis.

Dalam UU Arbitrase ada ketentuan yang mengharuskan suatu putusan arbitrase tersebut diserahkan dan didaftarkan ke Panitera Pengadilan Negeri. Dalam Pasal 59 maupun bagian penjelasan tidak dijelaskan pengadilan negeri mana yang berwenang untuk menerima pendaftaran putusan arbitrase tersebut. Apabila konteks pendaftaran tersebut adalah untuk kepentingan eksekusi seharusnya pendaftaran itu dapat dilakukan di tempat eksekusi akan dilaksanakan. Namun jika merujuk kepada Pasal 1 Butir 4 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang menyatakan bahwa yang dimaksud dengan pengadilan negeri adalah pengadilan negeri yang daerah hukumnya meliputi tempat tinggal termohon, maka putusan arbitrase tersebut harus didaftarkan ke Panitera Pengadilan Negeri yang daerah hukumnya meliputi tempat tinggal termohon. Dalam Hal ini berarti pihak termohon dalam perkara suatu arbitrase yang sudah diputus. Sedangkan terhadap putusan arbitrase internasional dalam Pasal 65 Undang- Undang Nomor 30 Tahun 1999 telah ditentukan bahwa pengakuan dan pelaksanaan putusan arbitrase internasional tersebut menjadi kewenangan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat tentunya dengan beberapa syarat yang harus dipenuhi oleh pemohon. Berdasar uraian di atas dapat dikatakan bahwa peran utama pengadilan negeri dalam konteks pelaksanaan putusan Arbitrase adalah menerima pendaftaran putusan dan melakukan eksekusi apabila dimohonkan salah satu pihak.

## **2. Kelemahan-Kelemahan Regulasi Eksekusi PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**

### **a. Kelemahan Pada Substansi Hukum**

Konsumen yang merasa hak-haknya telah dirugikan dapat mengajukan permohonan/pengaduan ke sekretariat BPSK untuk diselesaikan oleh majelis BPSK. Dalam Kepmenperindag RI Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang

BPSK mendefinisikan arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam Hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK. Dengan cara arbitrase ini, para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada majelis BPSK untuk menyelesaikan dan memutus sengketa konsumen yang terjadi. Namun dalam menyelesaikan dan memutus sengketa konsumen dengan cara arbitrase ditemukan beberapa kelemahan.

Suatu putusan badan peradilan tidak akan ada artinya, manakala tidak dapat dilaksanakan atau dieksekusi. Pada dasarnya suatu putusan yang sudah mempunyai kekuatan hukum yang pasti atau *inkracht van gewijsde* harus dapat dijalankan. Oleh karena itulah, putusan suatu badan peradilan harus mempunyai kekuatan eksekutorial, yaitu “kekuatan untuk dilaksanakan apa yang telah ditetapkan dalam putusan tersebut secara paksa oleh alat-alat negara.

Menurut Sudikno Mertokusumo, eksekusi atau pelaksanaan putusan dapat dibagi menjadi 2 jenis yaitu: eksekusi yang menghukum pihak yang kalah untuk membayar sejumlah uang (di atur dalam Pasal 195 HiR atau Pasal 208 RBg); dan eksekusi putusan yang menghukum orang untuk melakukan suatu perbuatan (diatur dalam Pasal 225 HiR atau Pasal 259 RBg). Kemudian eksekusi riil untuk memerintahkan pengosongan benda tetap, diatur Pasal 1033 RV.

Adapun yang memberi kekuatan eksekutorial atau yang menjadi persyaratan pada suatu putusan untuk dapat dilaksanakan secara paksa baik putusan pengadilan maupun putusan arbitrase harus memuat kepala putusan atau disebut *irah-irah* yang berbunyi “Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa”. Kepada putusan inilah yang memberi kekuatan eksekutorial terhadap suatu putusan. Bahkan tidak hanya putusan pengadilan dan putusan arbitrase yang harus

mencantumkan irah-irah atau kepala putusan, akan tetapi akte notaris seperti grose akta hipotik (grose akta van hypotheek) dan grose akta pengakuan hutang (notarielee schul brieven) harus mencantumkan kepala putusan “Demi Keadilan Berdasarkan Ke- tuhanan Yang Maha Esa”. Kepala akta tersebut merupakan syarat yang mesti ada agar kata notariil di muka memiliki nilai kekuatan sama dengan putusan pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap atau inkrah. Eman Suparman juga menjelaskan, selain dimiliki oleh putusan pengadilan, putusan arbitrase dan grose akta notariil, kepala putusan atau irah- irah juga dimiliki oleh akta perdamaian sebagaimana diatur dalam Pasal 130 ayat (2) HIR yang dibuat dipersidangan juga mempunyai kekuatan untuk dilaksanakan seperti putusan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap.

Permohonan eksekusi dapat dilakukan baik terhadap putusan BPSK maupun putusan keberatan, namun UUPK tidak menyediakan peraturan yang lebih rinci berkaitan dengan Hal tersebut. Pelaksanaan putusan arbitrase diserahkan dan menjadi wewenang penuh dari Pengadilan Negeri yang menjalankan fungsi kekuasaan kehakiman, dan mempunyai legitimasi sebagai lembaga pemaksa. Adapun tata cara melaksanakan putusan Hakim diatur dalam Pasal 195 sampai dengan Pasal 208 HIR. Ketentuan mengenai prosedur permohonan eksekusi tidak diatur secara rinci dan jelas dalam UUPK. Pasal 57 UUPK menjelaskan bahwa putusan majelis dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen dirugi kan. Kemudian ketentuan Pasal 57 UUPK ini diperjelas dengan Pasal 42 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 bahwa pihak yang mengajukan eksekusi adalah BPSK. Pada putusan arbitrase BPSK, terdapat kendala dalam pelaksanaan permohonan eksekusi yang disebabkan tidak adanya pencantuman irah-irah pada putusan arbitrase BPSK tersebut. Hal ini berbeda dengan isi

suatu putusan arbitrase yang dalam putusannya mengandung irah-irah. Pasal 54 Ayat (1) butir a Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan APS, menyatakan suatu putusan arbitrase harus memuat kepala putusan atau irah-irah “Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa”. Ketentuan Pasal 57 UUPK bertentangan dengan Pasal 4 Ayat (1) Undang-Undang No. 14 tahun 1970 yang telah diubah dengan Undang- Undang No. 4 Tahun 2004 tentang Kekuasaan Kehakiman, bahwa suatu putusan harus me- muat irah-irah “Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan yang Maha Esa”. Pencantuman irah- irah ini memberikan kekuatan eksekutorial pada putusan tersebut sehingga penghapusan irah-irah mengakibatkan putusan menjadi batal demi hukum.

Sebagai suatu contoh kasus, BPSK Kota Bandung pernah mengajukan fiat eksekusi terhadap putusan BPSK Nomor 66/Pts-BPSK/VII/ 2005 ke Pengadilan Negeri Jakarta Pusat, namun Pengadilan Negeri Jakarta Pusat menyatakan bahwa putusan BPSK tidak dapat dieksekusi karena tidak mempunyai irah-irah, padaHal dalam putusan BPSK, tidak dikenal adanya irah-irah. Pengadilan Negeri Jakarta Pusat melalui Surat Nomor W7.Db.Ht.04.10.3453.2005 memberikan tanggapan terhadap permohonan penetapan eksekusi putusan BPSK Kota Bandung yang pada intinya menyatakan bahwa permohonan pelaksanaan eksekusi putusan BPSK belum dapat diproses karena belum memenuhi beberapa syarat yaitu: Bahwa sesuai dengan UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan APS dalam Pasal 54 ayat (1) bahwa Putusan Arbitrase Penyelesaian Sengketa harus memuat kepala putusan yang berbunyi “DEMI KEADILAN BERDASARKAN KETUHANAN YANG MAHA ESA”, dan merujuk ketentuan tersebut, sebagaimana diatur dalam Bab V pelaksanaan putusan arbitrase nasional bagian pertama Pasal 59 yaitu: (1) Dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal

putusan diucapkan, lembar asli atau salinan otentik Putusan Arbitrase diserahkan dan didaftarkan oleh arbiter atau kuasanya kepada Pengadilan Negeri; (2) Penyerahan dan pendaftaran sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan dengan pencatatan dan penandatanganan pada bagian akhir atau dipinggir putusan oleh panitera Pengadilan negeri dan arbiter atau kuasanya yang menyerahkan, dan catatan tersebut merupakan akta pendaftaran; (3) Arbiter atau kuasanya wajib menyerahkan putusan dan lembar asli pengangkatan arbiter atau salinan otentiknya kepada Panitera Pengadilan Negeri.

UUPK maupun SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yang mengatur tentang pelaksanaan tugas dan wewenang lembaga BPSK, tidak mengatur mengenai kewajiban pencantuman irah-irah pada putusan BPSK. Hal ini disebabkan kedudukan BPSK yang secara struktural berada di bawah Departemen (baca: Kementerian) Perdagangan, sedangkan HIR/RBg dan Undang-Undang Kekuasaan Kehakiman merupakan peraturan yang berlaku bagi badan peradilan. Penulis berpendapat, sebenarnya persoalannya bukan pada BPSK dibawah Departemen Perdagangan atau Kementerian mana, melainkan bahwa BPSK melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase, sehingga mengandung konsekuensi bahwa putusan arbitrase juga harus dicantumkan irah-irah atau kepala putusan “Demi Keadilan Berdasarkan KeTuhahan Yang Maha Esa” sebagaimana ketentuan dalam UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan APS sebagai ketentuan khusus yang mengatur mengenai Arbitrase di Indonesia. Pasal 48 UUPK menyatakan “penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45 UU PK.” Sedangkan Pasal 45 UUPK secara garis besar menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui

pengadilan ataupun di luar pengadilan. Penyelesaian di luar pengadilan ini yang dilaksanakan dengan konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Atas pendekatan inilah, maka permohonan eksekusi putusan BPSK berdasarkan ketentuan Pasal 57 UUPK jo. Pasal 42 SK Menperindag Nomor 350/MPP/ Kep/12/2001 dapat dilaksanakan karena merupakan kekhususan dari pelaksanaan eksekusi secara umum menurut ketentuan hukum acara perdata sesuai dengan asas hukum *lex specialis derogat legi generalis* yang berarti bahwa ketentuan khusus menyampingkan ketentuan yang bersifat umum.

Menjadi sebuah pertanyaan berkaitan dengan pertentangan antara Pasal 57 UUPK jo. Pasal 42 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 dengan ketentuan hukum acara perdata pada umumnya mengenai lembaga BPSK yang harus mengajukan permohonan eksekusi ke pengadilan atas putusan yang dihasilkannya, bukan pihak yang dimenangkan. BPSK merupakan lembaga yang menyelesaikan sengketa konsumen, di mana ia memiliki kewajiban untuk memutus sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dalam menetapkan kerugiannya, oleh karena itu, kedudukan BPSK harus netral dan tidak berpihak sehingga memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, dan pelaku usaha/produsen. Meskipun tujuan utama pendirian BPSK adalah untuk memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen, tetapi ini tidak berarti bahwa dalam upaya pelaksanaan ganti kerugian, BPSK yang harus mengajukan permohonan eksekusinya ke pengadilan. Oleh karena ganti kerugian diberikan untuk kepentingan konsumen, maka yang dapat mengajukan eksekusi terhadap putusan BPSK hanyalah konsumen sendiri, bukan lembaga BPSK.

Apabila BPSK dikenakan kewajiban untuk mengajukan eksekusi seperti yang ditentukan dalam Pasal 57 UUPK jo. Pasal 42 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001, maka kedudukan BPSK

sebagai badan yang netral dan imparial menjadi diragukan. Selain itu, apabila BPSK melakukan pengajuan permohonan eksekusi, maka akan menambah beban kerja dari BPSK itu sendiri. Untuk itulah, dengan adanya ketentuan Pasal 7 Ayat (1) PERMA No. 1 Tahun 2006 yang menegaskan bahwa “pengadilan mengeluarkan penetapan eksekusi atas permintaan pihak yang berperkara (konsumen) atas putusan BPSK yang tidak diajukan keberatan”, dapat mendorong kinerja BPSK yang lebih baik. Menurut penulis, apabila dikaitkan dengan asas hukum, maka ketentuan Pasal 7 ayat (1) PERMA No. 1 Tahun 2006 sebenarnya tidak bisa dijadikan dasar hukum atau pegangan dalam menelaah pihak mana yang berhak mengajukan eksekusi, Hal ini disebabkan karena ketentuan Pasal 7 ayat (1) PERMA No. 1 Tahun 2006 bertentangan dengan Pasal 57 jo. Pasal 42 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001. Menurut asas hukum yang berlaku yaitu *lex superior legi imperior* atau ketentuan yang lebih tinggi mengalahkan ketentuan yang lebih rendah, maka dengan sendirinya PERMA No. 1 Tahun 2006 ini tidak bisa dijadikan patokan atau dasar karena dikalahkan oleh aturan yang lebih tinggi yaitu Pasal 57 UUPK. Eksekusi terhadap putusan arbitrase BPSK seharusnya memperhatikan ketentuan Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 dan Hukum Acara Perdata yang berlaku. Pemilihan arbitrase dalam penyelesaian sengketa melalui BPSK, menjadikan BPSK menjadi suatu lembaga arbitrase dan untuk itu harus memperhatikan ketentuan arbitrase nasional. Tata cara eksekusi yang dilakukan setelah penetapan eksekusi diberikan menyangkut ketentuan dalam HIR/RBg sebagai induk peraturan dalam Hukum Acara Perdata, karena sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha yang diselesaikan melalui jalur arbitrase juga merupakan ranah hukum perdata.

#### **b. Kelemahan Pada Struktur Hukum**

Sengketa konsumen diselesaikan oleh majelis BPSK yang telah ditetapkan oleh ketua BPSK. Anggota majelis yang ditetapkan dari unsur konsumen, pelaku usaha dan unsur pemerintahan tidak semua memiliki ilmu pengetahuan di bidang hukum. Sehingga dalam proses pemeriksaan memiliki kelemahan dasar hukum atas sengketa tersebut.

Kehadiran para pihak yang bersengketa sangat diperlukan untuk mendapatkan informasi dari kedua belah pihak. Terkadang pelaku usaha tidak hadir memenuhi panggilan BPSK. Ketidakhadiran pelaku usaha akan menyulitkan proses penyelesaian. Meskipun majelis dapat mengambil tindakan apabila salah satu pihak tidak hadir setelah dua kali dipanggil, kehadiran kedua belah pihak tetap diharapkan.

Sengketa secara arbitrase telah ditentukan waktu penyelesaiannya wajib paling lambat 21 hari kerja setelah gugatan diterima. Namun Hal itu dalam praktik sulit diterapkan. Beberapa faktor yang menjadi penyebab adalah para pihak yang sepakat untuk menunda persidangan atau majelis yang tidak dapat hadir dalam persidangan. Mengenai akibat hukum apabila penyelesai sengketa melebihi waktu 21 hari, tidak ada sanksi yang diberikan. Artinya ketentuan tersebut bersifat terbuka.

Bagian penting dari penyelesaian sengketa konsumen adalah pembuktian. Untuk menghindari kesalahan pembebanan pembuktian, maka dalam menerapkan beban pembuktian dalam sengketa konsumen adalah dibebankan kepada pelaku usaha. Yang menjadi beban dan tanggungjawab pelaku usaha adalah membuktikan tidak adanya unsur kesalahan, bukan membuktikan tidak adanya unsure kerugian pada konsumen. Meskipun pembuktian dibebankan kepada pelaku usaha, namun konsumen juga diminta untuk membuktikan bahwa ada kerugian yang dialaminya. Beban pembuktian kepada konsumen tersebut sulit didapatkan sebab pada umumnya konsumen kurang mengetahui

dan/atau tidak memiliki bukti lengkap dari memanfaatkan barang dan/atau jasa yang dibeli dari pelaku usaha.

Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dibuat dalam bentuk putusan majelis yang ditandatangani oleh Ketua dan anggota Majelis. Putusan BPSK dapat berupa perdamaian, gugatan ditolak, atau gugatan dikabulkan. Jika dalam Hal gugatan dikabulkan, maka dalam amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha berupa pemenuhan ganti rugi dan/atau sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah).

Hambatan terhadap putusan BPSK adalah terkait mengenai eksekusi putusan. Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Kepmenperindag Nomor 350 Tahun 2001 tidak menjelaskan secara tegas dan rinci mengenai permohonan eksekusi putusan BPSK. Pelaksanaan putusan diserahkan dan menjadi wewenang penuh pengadilan negeri.

Apabila pelaku usaha tidak melakukan keberatan terhadap putusan BPSK, maka putusan tersebut mempunyai kekuatan hukum tetap, dan terhadap putusan tersebut masih perlu meminta *fiat eksekusi* ke pengadilan negeri di tempat tinggal konsumen. BPSK tidak memiliki wewenang untuk melaksanakan putusannya sebagaimana wewenang yang dimiliki oleh suatu badan peradilan.

### **c. Kelemahan Pada Kultur Masyarakat/Konsumen**

Pesatnya perkembangan ekonomi nasional telah menghasilkan diversifikasi produk barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi oleh masyarakat. Kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi komunikasi dan informatika juga turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi barang dan/jasa hingga melintasi batas-batas wilayah suatu negara. Kondisi yang demikian pada satu pihak sangat bermanfaat bagi

kepentingan konsumen karena kebutuhan akan barang dan/ atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi sertasemakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan kemampuannya. Di sisi lain, kondisi dan fenomena tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang, dimana konsumen cenderung dijadikan obyek aktivitas bisnis dari pelaku usaha untuk meraup keuntungan sebesar-besarnya melalui kiat iklan, promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen. 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; *kedua*, kerugian konsumen yang terjadi karena tindakan melawan hukum yang dilakukan pihak ketiga sehingga konsumen disesatkan yang pada akhirnya dirugikan.

1. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya yang masih rendah. Hal ini di sebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu kehadiran Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum kuat bagi pemerintahan dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.
2. Fenomena yang nampak adalah kedudukan antara pelaku usaha dengan konsumen tidak seimbang dimana konsumen berada pada posisi yang lemah. Faktor inilah yang kemudian menyebabkan terjadi perselisihan atau sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen.

Putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat masih dapat dilakukan upaya keberatan ke Pengadilan Negeri dan putusan tersebut tidak dapat langsung dieksekusi. Di samping itu masih terdapat beberapa kendala lain dalam BPSK.

### **3. Rekonstruksi Regulasi Eksekusi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Berbasis Keadilan**

Upaya penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase oleh BPSK yang disediakan oleh UUPK belum mengakomodir pemenuhan hak-hak konsumen karena, BPSK merupakan lembaga yang terhitung masih baru sehingga berdampak pada pengaturan dalam hukum acaranya masih semrawut atau ambivalen baik UUPK, UU Arbitrase, SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 sehingga kurang dapat dijadikan acuan dalam menyelesaikan sengketa konsumen secara komprehensif, karena menimbulkan multitafsir. lalu BPSK belum mencerminkan penyelesaian sengketa yang bersifat sederhana, cepat, mudah, dan biaya ringan karena terjadi kontradiksi antara sikap pengadilan dengan putusan BPSK yang merupakan putusan bersifat final dan mengikat.

Mengenai kekuatan putusan BPSK, selain tidak memiliki kekuatan eksekutorial karena tidak adanya irah-irah, lalu butuh penetapan untuk eksekusi terhadap putusannya, terkait dengan upaya keberatan dan pembatalan yang dapat dilakukan kepada putusan arbitrase oleh BPSK memberikan kesan bahwa putusan BPSK tidak memiliki sifat yang final dan mengikat, sehingga nampak Putusan BPSK tidak dianggap sebagai putusan yang memiliki kekuatan hukum, Hal tersebut dapat dimanfaatkan bagi pelaku usaha untuk mengabaikan putusan yang dikeluarkan oleh BPSK.

Maka dari itu penulis akan melakukan gagasan yang berupa rekonstruksi Regulasi Perma No.1 tahun 2006 mengenai Tatacara Pengajuan

Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1  
Rekonstruksi hukum UUPK No. 8 Th 1999

<b>Sebelum Direkonstruksi</b>	<b>Kelemahan</b>	<b>Setelah Direkonstruksi</b>
<p>Pasal 57: “Putusan majelis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (3) dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.”</p>	<p>Permohonan eksekusi dapat dilakukan terhadap putusan BPSK maupun putusan keberatan, namun dalam UUPK tidak mengakomodir pelaksanaannya, pelaksanaan dari putusan BPSK masih tergantung pada Pengadilan Negeri yang sebagai salah satu lembaga dalam kekuasaan kehakiman dan memiliki legitimasi dalam memaksa suatu pelaksanaan putusan.</p>	<p>Pasal 57: “Putusan majelis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (3) memuat kepala putusan yang berbunyi "DEMI KEADILAN BERDASARKAN KETUHANAN YANG MAHA ESA, dan BPSK melaksanakan putusannya, apabila para pihak keberatan terhadap eksekusi BPSK, maka dapat dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.”</p>

## **SUMMARY**

### **A. Background**

*Article 33 of the 1945 Constitution of the Republic of Indonesia stipulates that (1) The economy is structured as a business based on the principle of kinship. (2) Production branches which are important for the State and affect the livelihood of the people are controlled by the State. (3) Earth and water and the natural resources contained therein shall be controlled by the State and used for the greatest prosperity of the people*

*National economic development in the era of globalization must be able to support the growth of the business world so that it is able to produce a variety of goods and/or services that contain technological content that can improve the welfare of the community at large and at the same time obtain certainty on goods and/or services obtained from trade without causing consumer losses. The more open the national market as a result of the process of economic globalization must continue to guarantee the increase in the welfare of the community as well as the certainty of the quality, quantity and security of the goods and/or services obtained in the market. To increase the dignity of consumers, it is necessary to increase the awareness, knowledge, care, ability and independence of consumers to protect themselves and to develop the attitude of responsible business actors.*

*One form of protection is carried out through the establishment of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK), which is expected to protect the interests of consumers in an integrated and comprehensive manner and can be applied effectively in the community.*

*The consumer protection norms in the UUPK were originally expected by all parties to provide a solution, especially in resolving cases arising from the implementation of the law, but in law enforcement there is an imbalance and creates confusion for those involved in its implementation. Especially when the*

*role of the court in examining objection cases to the decision of the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) has many obstacles.*

*The rules for the settlement of consumer disputes through Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, hereinafter referred to as UUPK, regulates consumer protection.*

*Based on Article 49 Paragraph (1) of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, it is stated that the government establishes a Consumer Dispute Settlement Agency in Level II Regions to settle consumer disputes outside the court. Thus, it is the Consumer Dispute Settlement Agency appointed by the government as an institution that can resolve consumer disputes out of court.*

*The main task of the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) in accordance with the UUPK is to handle and resolve disputes between business actors and consumers. According to Article 52 letter (a) of the UUPK, BPSK is authorized to carry out the handling and settlement of consumer disputes through mediation or conciliation or arbitration. Mediation, conciliation and arbitration are then further regulated in the Decree of the Minister of Industry and Trade of the Republic of Indonesia Number 350/Mpp/Kep/12/2001 of 2001 concerning the Implementation of Duties and Authorities of the Consumer Dispute Settlement Agency (Kepmenperindag Number 350/2001). According to Article 4 paragraph (1) of Kepmenperindag Number 350/2001, "settlement of consumer disputes by BPSK through Conciliation or Mediation or Arbitration is carried out on the basis of the choice and approval of the parties concerned".*

*The regulation regarding the authority of BPSK, it must be admitted, is still not well organized because it still causes problems, both in terms of theoretical and implementation in the field. Settlement of disputes between consumers and business actors can be carried out through the courts by referring to the provisions of the general court using the generally applicable procedural law, namely HIR/RBg.*

*The execution process must be preceded by a request for execution accompanied by data or information about the object of execution by the winning party (the consumer) to the Chief Justice. So that if the winning party (consumer) is unable to find the property of the losing party, the consumer only gets a decision without any implementation of the decision.*

*This injures the sense of justice for consumers, where the essence of the law is made to create justice and provide legal certainty for the community. Then what is the function of the UUPK by accommodating consumer rights and regulating the dispute resolution process between consumers and business actors if in the end the law is not able to realize justice and provide legal certainty for consumers themselves.*

*The existence of Perma No.1 of 2006 which refers to the Arbitration Law is expected to assist the District Court in handling cases of objection to the BPSK decision, but in fact there are still rules that cause uncertainty contained in Perma No.1 of 2006, one of which is contained in Article 6 paragraph 2 of Perma No.1 of 2006 which reads: "objection examination is carried out only on the basis of BPSK decisions and case files". The article is the same as the rule of appeal in ordinary civil cases which incidentally only requires a case file, but in reality the article is difficult to apply because Article 6 Paragraph 3 of Perma No.1 of 2006 explains that:*

*“An objection to the BPSK arbitration award can be filed if it fulfills the requirements for the cancellation of the arbitral award as regulated in Article 70 of Law Number 30 of 1999 concerning arbitration and alternative dispute resolution, namely:*

- a) e letter or document submitted in the examination, after the decision is rendered, is admitted to be false or declared false*
- b) after the BPSK arbitration award is taken, decisive documents are found which are hidden by the opposing party; or*

c) *the decision is taken from the results of deception by one of the parties in the examination of the dispute.*

*In terms of proof whether or not it is proven whether or not the elements in Article 6 paragraph 3 of Perma No.1 of 2006, must first go through the proof stage first, this proof of course requires a material review stage of the case, which should be the judge at the appeal/objection stage. the judge only conducts a formal test.*

*Furthermore, Article 6 paragraph 5 of Perma No.1 of 2006 states that:*

*"In the event that an objection is filed on the basis of other reasons other than the provisions as referred to in paragraph (3), the panel of judges may adjudicate the consumer dispute concerned themselves."*

*The sound of the article seems to annul paragraph 3 which contains elements of canceling the BPSK decision. The existence of this paragraph 5 can provide an interpretation that the BPSK decision which is objected to in the District Court has other reasons outside of paragraph 3, so that the panel of judges can try their own consumer dispute cases related to using civil procedural law, and the kebertan is registered using a number different from the number BPSK decisions with consequences BPSK can be involved as a defendant or a co-defendant.*

*Things like the above were experienced by BPSK Bandung City, which became a Co-Defendant for its own decision in case No.50/PDT.G/2007/PN.YK whose lawsuit title was "Lawsuit/Objection to BPSK Arbitration Decision.". Supposedly, if referring to Perma No.1/2006, the objection should be registered with number 04/Abs/BPSK-Yk/VI/2007 as the number of the Bandung City BPSK arbitration award.*

*Likewise, the title of the lawsuit which is read as "lawsuit or objection" which looks vague or biased (obsceur libel) because actually the use of the term lawsuit should not be equated with objection. A lawsuit is one way to resolve consumer disputes, while an objection is a legal remedy for parties who accept*

*the Bandung BPSK decision. Thus, we can see that there is a deviation from the principles of fast, simple, and low-cost justice adopted by judicial institutions in general and the principle of the small claim procedure in consumer dispute resolution.*

*The involvement of the Bandung City BPSK as a party in the objection effort is contrary to Article 3 paragraph 3 of Perma No. 1 of 2006 which states that "in filing an objection, BPSK is not a party". But in fact BPSK Yogyakarta City actually became a co-defendant after which an exception was filed, it turned out that the exception was rejected by the panel of judges.*

*BPSK Bandung City should not be subject to any legal responsibility for acting as an arbitrator, unless the action has bad faith. All interpretations of existing objections to the BPSK decision occur because there is no firmness from the UUPK in giving the right legal title to the BPSK decision so that there is a need for a decision from the court to issue its executive nature, then there is no clear regulation in the UUPK to the BPSK decision whether to strengthen, refuses, or is limited to being used as preliminary evidence as stated in Article 56 paragraph 5 of the UUPK.*

*In addition to objections, in consumer disputes, especially those resolved through arbitration, it is also known as cancellation in arbitration decisions, cancellation of arbitral awards can be interpreted as legal remedies that can be taken by the parties to request the District Court that an arbitral award be canceled either in part, or in whole. In the process of canceling an arbitral award, the court does not have the authority to examine the subject matter of the case, its authority is only limited to examining the validity of the procedure for making an arbitration award which is only a process of selecting an arbitrator, until the application of the law chosen by the parties in resolving disputes.*

*Applications for execution can be made against BPSK decisions or objection decisions, but the UUPK does not accommodate its implementation,*

*the implementation of BPSK decisions still depends on the District Court which is one of the institutions in judicial power and has legitimacy in forcing an implementation of a decision. The procedure for implementing the decision is regulated in Article 195 HIR, the UUPK in this case explains in Article 57 that an execution decision can be requested to the District Court where the consumer is, this provision is also supported by Kepmenridag No.350/MPP/12/2001 that the party submitting execution is BPSK.*

*Constraints in the application for execution of the BPSK decision are caused because in the BPSK decision there is no inclusion of irah-irah, in contrast to the BPSK Decision which includes irah-irah, in Article 54 paragraph 1 point a of the Arbitration Law, it is stated that an arbitration award must contain documents "For the sake of Justice Based on God Almighty" so that if there is no inclusion of these irahs, the decision will be null and void by law.*

*One example that the absence of irah-irah can hinder the execution of a BPSK decision is the Bandung City BPSK which submitted a fiat execution to the BPSK decision numbered 66/Pts-BPSK/VII/2005 to the Central Jakarta District Court. The Central Jakarta District Court stated that the BPSK decision could not be executed because it did not include irah-irah, which in the BPSK decision was not known irah-irah. Central Jakarta District Court through letter number W7.Db.Ht.04.10.3453.2005, the point of which is to state that BPSK's decision cannot be processed because it does not meet the requirements, namely BPSK's decision must contain references "For Justice Based on God Almighty" in accordance with Arbitration Law Article 54 paragraph 1*

*The UUPK and Kepmenridag No. 350/MPP/12/2001 do not regulate the inclusion of irah-irah in BPSK decisions. This is because structurally BPSK is under the Ministry of Trade while HiR or RBg and the Law on Judicial Power are for the judiciary. However, this should not be a problem because BPSK is one of the quasi-judicial institutions to resolve consumer disputes through*

arbitration, so that the decision must include "For Justice Based on the One Godhead" because it refers to the Arbitration Law.

Regarding the execution of BPSK decisions, based on Article 57 UUPK jo. SK Kepmenridag No. 350/MPP/12/2001, the execution can be carried out because it is a special execution and is in line with the principle of *lex specialis derogat legi generalis*, although the execution must be determined by the district court. The question is the contradiction between Article 57 UUPK jo. Article 42 Decree of the Minister of Industry and Trade No. 350/MPP/Kep/12/2001 with the provisions in the civil procedural law, namely the necessity of BPSK in submitting an application for execution to the court against the resulting decision, in civil procedural law, the submission of an application for execution is carried out by the winning party while BPSK in this case is an institution resolving consumer disputes. In this case BPSK as an institution that is neutral and impartial becomes doubtful.

From the above provisions, it draws the author's attention that alternative dispute resolution in Indonesia, especially consumer dispute cases, until now there has been no uniformity, both regarding the binding strength of BPSK decisions and District Court decisions against objections to BPSK decisions related to consumer dispute resolution and obedience of the parties in implementing the decisions of alternative dispute resolution institutions. Starting from these problems, the authors are interested and take the title "Reconstruction of Execution Regulations for Arbitration Implementation in Judging Consumer Disputes Based on Justice"

## B. Problem

Based on the description of the background above, the authors formulate the problems in this study are:

1. Is it true the regulation on the execution of arbitration in adjudicating consumer disputes not based on justice?

2. *What are the weaknesses of the regulation on the execution of arbitration in adjudicating consumer disputes?*
3. *How to reconstruct the regulation on the execution of arbitration in adjudicating consumer disputes based on justice?*

*C. Dissertation Research Objectives*

1. *To review and analyze the regulations for the execution of arbitration in adjudicating consumer disputes based on justice.*
2. *To examine and analyze the weaknesses of the regulation on the execution of arbitration in adjudicating consumer disputes.*
3. *Reconstruction of regulations for the execution of arbitration in adjudicating consumer disputes based on justice.*

*D. Uses of Dissertation Research*

*1. Theoretical benefits*

*Theoretically, the results of this study are expected to be useful, namely:*

- a. *Contribute ideas for the renewal of legal science, especially in the specification of consumer protection.*
- b. *Provide scientific contributions in legal science, especially the development of civil law*
- c. *As a basis and reference for further research related to the regulation of the execution of arbitration in adjudicating consumer disputes based on justice.*

*2. Practical benefits*

*The results of this study are expected to provide benefits to interested parties including:*

*a. For Government*

*Contribute thoughts to institutions, both executive and legislative, in realizing the execution of arbitration in adjudicating consumer disputes.*

*b. For Society*

*Become a reference material for readers, both students, lecturers, and the general public to know about the execution of arbitration in adjudicating consumer disputes so that later a fair legal settlement can be created.*

*c. For Researchers*

*Means in the learning process so that it is useful to increase and develop the knowledge of researchers in the field of law, especially civil law which is of course expected to support the work that the author is engaged in later.*

*E. Discussion*

*1. Implementation of Arbitration in the Settlement of Consumer Disputes in Indonesia*

*Arbitration is a way of resolving consumer disputes outside the general court based on an arbitration agreement agreed by the parties to the dispute. Indonesian National Arbitration (BANI) since November 30, 1977. The legal basis for the formation of the Decree of the Chamber of Commerce and Industry (KADIN) Number SKEP/152/DPH/1977. This organization acts as an arbitration body in civil disputes such as matters of trade, financial services, industry and others, both on a national and international scale. The arbitration law model takes the basis of reference to the Uncitral Mode Law which is an arbitration rule made by the United Nation Committee of International Trade Law, as a basis for uniformity, so as to bridge the gap in trade interests between developed and developing countries.*

*This arbitration tribunal can apply if the parties to the dispute have previously included an arbitration clause in the agreement. Decisions in disputes through this arbitration court are immediately final and binding or have permanent legal force and are binding on the parties. Even the decision has executive power, so that if the defeated party does not fulfill the decision voluntarily, then the winning party can request execution to the general court.*

*Based on Law Number 48 of 2009 explains that:*

*Article 58*

*Efforts to settle civil disputes can be carried out outside the state court through arbitration or alternative dispute resolution.*

*Article 59*

*(1) Arbitration is a way of settling a civil dispute out of court based on an arbitration agreement made in writing by the disputing parties.*

*(2) The arbitration award is final and has permanent legal force and is binding on the parties.*

*(3) In the event that the parties do not implement the arbitral award voluntarily, the award shall be executed based on an order from the chairman of the district court at the request of one of the disputing parties.*

*Article 60*

*(1) Alternative dispute resolution is a dispute resolution institution or difference of opinion through a procedure agreed upon by the parties, namely an out-of-court settlement by means of consultation, negotiation, mediation, conciliation, or expert judgment.*

*(2) Settlement of disputes through alternative dispute resolution as referred to in paragraph (1) shall result in a written agreement.*

*(3) The written agreement as referred to in paragraph (2) is final and binding on the parties to be implemented in good faith.*

*There are several weaknesses in resolving disputes through arbitration, namely:*

- 1. There is the possibility of high costs, because the law itself does not provide certain restrictions. The cost components of the parties to the dispute through the arbitral tribunal consist of administrative costs, arbitrator fees, transportation and accommodation costs for the arbitrator, as well as witness and expert fees, so that there is a tendency that it is sometimes even higher than litigation costs. must be issued by the disputing parties through the said arbitration tribunal;*

2. *Possibility of slow settlement, examination of disputes through arbitration must be completed within 180 days of the arbitrator or arbitration panel being formed, but it is still possible to extend this period for a period not limited by law.*

*However, arbitration courts still have advantages as a way of resolving disputes outside the court.*

*In addition to arbitration, there are other alternatives that have similarities with arbitration, including simple and fast, confidential principles, and are resolved by/involving a neutral third party who has special professional knowledge. Dispute resolutions that shift the arbitration court include: conciliation and mediation.*

*The act of execution or implementation of an arbitral award is a legal action carried out by force against the losing party in the settlement of a dispute through an arbitration institution. Usually this action of execution occurs if in a dispute the Defendant or Respondent who is the losing party is not willing to carry out the decision, so that his position becomes the executed party. If the Plaintiff or Petitioner becomes the losing party in the dispute, then there will be no execution action because the situation remains as before before the lawsuit, unless the Defendant or Respondent files a counterclaim. The Petitioner who demands through arbitration that the Respondent be punished to pay compensation or do something or submit a sum of money. Decisions that can be executed are decisions that have permanent legal force, because in decisions that have permanent legal force there is already a permanent and definite form of legal relationship between the litigants.*

*The decision must be obeyed and fulfilled/implemented by the convicted party (Defendant/Respondent) to do something, pay a sum of money or deliver the goods demanded. Such demands are always requested and then granted, so that the decisions granted are requested to be carried out voluntarily by the losing party, and if they are not implemented, they will be carried out by force by*

*the officials authorized to carry out executions with the help of state equipment. From the description above, in principle, execution is a forced action carried out by the court with the help of state equipment, in order to carry out the arbitration award which has obtained permanent legal force.*

*With respect to an arbitration award, any legal remedies are not possible because of the nature of the decision itself which is final and has permanent legal force immediately since it was decided by the arbitrator or the arbitration panel (Article 60 of Law Number 30 of 1999). In principle, the decision can be implemented voluntarily. However, if it is not carried out voluntarily, it can ask for court assistance in carrying out the execution (Article 61 of Law Number 30 of 1999). This is because the arbitration institution is only a quasi-court, so that the arbitration award does not have executive power.*

*The arbitration award can only be implemented after a copy of the official decision is registered with the clerk of the district court whose jurisdiction covers the residence of the respondent (in accordance with the general provisions of Article (1) Number 4). Article 59 of Law Number 30 of 1999 in Paragraph (1) states that within a maximum period of 30 (thirty) days from the date the decision is pronounced, the original sheet or an authentic copy of the arbitration award is submitted and registered by the arbitrator or his proxy to the Registrar of the District Court. , this provision becomes mandatory because if it is neglected it will result in the decision being unable to be implemented as specified in Paragraph (4) that non-fulfillment of the provisions as referred to in Paragraph (1) will result in the arbitral award being unable to be enforced.*

*The essence of the execution of the decision is the realization of the obligation of the party concerned to fulfill the achievements stated in the decision. Execution in other words also means the implementation of the contents of the judge's decision which is carried out by force with the help of the court, if the losing party does not want to carry out the decision voluntarily. Both the*

*judge's decision and the arbitration decision basically have a meaning that is not much different. A judge's decision is a statement that the judge, as a state official who is authorized to do so, pronounce at the trial and aims to end or resolve a case or dispute between the parties. What is meant by a judge's decision is not only what is said in the trial, but also includes statements that are put in written form and then pronounced by the judge in the trial. In principle, both spoken and written decisions must not differ in substance from one another. Although sometimes there is also a difference between what is said and what is written.*

*In the Arbitration Law there is a provision that requires an arbitration award to be submitted and registered with the Registrar of the District Court. In Article 59 and the explanation section, it is not explained which district court has the authority to accept the registration of the arbitral award. If the context of the registration is for the sake of execution, the registration should be carried out at the place where the execution will be carried out. However, if referring to Article 1 Point 4 of Law Number 30 of 1999 concerning Arbitration and Alternative Dispute Resolution which states that what is meant by a district court is a district court whose jurisdiction covers the residence of the respondent, then the arbitration award must be registered with the Registrar of the District Court whose jurisdiction covers the residence of the respondent. In this case, it means that the respondent party is in an arbitration case that has been decided. As for the international arbitration award in Article 65 of Law Number 30 of 1999, it has been determined that the recognition and implementation of the international arbitral award is the authority of the Central Jakarta District Court, of course with several conditions that must be met by the applicant. Based on the description above, it can be said that the main role of the district court in the context of implementing the arbitration award is to accept the registration of the decision and carry out the execution if requested by one of the parties.*

## *2. Weaknesses of Regulation on Execution of Arbitration in Adjudicating Consumer Disputes*

a. *Weaknesses in Legal Substance*

*Consumers who feel that their rights have been harmed can submit an application/complaint to the BPSK secretariat to be resolved by the BPSK assembly. In the Decree of the Minister of Industry and Trade of the Republic of Indonesia Number 350/MPP/Kep/12/2001 concerning the Implementation of BPSK's Duties and Authorities, arbitration is the process of resolving consumer disputes out of court, in which case the disputing parties fully submit dispute resolution to BPSK. By means of this arbitration, the parties submit completely to the BPSK assembly to resolve and decide on consumer disputes that occur. However, in resolving and deciding consumer disputes by means of arbitration, several weaknesses were found.*

*A judicial decision will be meaningless if it cannot be implemented or executed. Basically, a decision that already has definite legal force or inkracht van gewijsde must be enforceable. Therefore, the decision of a judicial body must have executive power, namely "the power to carry out what has been stipulated in the decision by force by state instruments.*

*According to Sudikno Mertokusumo, execution or execution of decisions can be divided into 2 types, namely: executions that punish the losing party to pay a sum of money (regulated in Article 195 HiR or Article 208 RBg); and execution of decisions that punish people for committing an act (regulated in Article 225 HiR or Article 259 RBg). Then the real execution of ordering the emptying of fixed objects is regulated in Article 1033 RV*

*As for those who give executive power or are a requirement for a decision to be enforced by force, both court decisions and arbitration decisions must contain the head of the decision or called irah-irah which reads "For the sake of Justice Based on the One Godhead". It is this decision that gives the executive power of a decision. In fact, not only court*

*decisions and arbitration decisions must include irah-irah or the head of the decision, but notarial deeds such as gross deed mortgages (grose deed van hypotheek) and gross deed of recognition of debt (notarielee schul brieven) must include the head of the decision "For the sake of justice based on Belief in the one and only God". The head of the deed is a condition that must exist so that the notarial word in advance has the same strength value as a court decision that has obtained permanent legal force or inkrah. Eman Suparman also explained that in addition to being owned by court decisions, arbitration decisions and notarial deed grose, the head of the award or irah-irah is also owned by the peace deed as regulated in Article 130 paragraph (2) HIR made in court also has the power to be implemented such as a decision made in court. has obtained permanent legal force.*

*Applications for execution can be made both against BPSK decisions and objection decisions, but the UUPK does not provide more detailed regulations regarding this matter. The implementation of the arbitral award is submitted to and becomes the full authority of the District Court which carries out the functions of judicial power, and has legitimacy as a coercive institution. The procedure for implementing the judge's decision is regulated in Article 195 to Article 208 of the HIR. Provisions regarding the procedure for the application for execution are not regulated in detail and clearly in the UUPK. Article 57 of the UUPK explains that the decision of the panel of judges is requested for its execution to the District Court in the place where the consumer is harmed. Then the provisions of Article 57 of the UUPK are clarified by Article 42 of the Decree of the Minister of Industry and Trade No. 350/MPP/12/2001 that the party proposing the execution is BPSK.*

*In the BPSK arbitration award, there are obstacles in the execution of the request for execution due to the absence of inclusion of irah-irah in*

*the BPSK arbitration award. This is different from the content of an arbitral award which in its decision contains irah-irah. Article 54 Paragraph (1) point a of Law no. 30 of 1999 concerning Arbitration and APS, states that an arbitral award must contain the head of the decision or irah-irah "For Justice Based on the One Godhead". The provisions of Article 57 of the UUPK are contrary to Article 4 Paragraph (1) of Law no. 14 of 1970 which has been amended by Law no. 4 of 2004 concerning Judicial Power, that a decision must contain instructions "For Justice Based on the One Godhead". The inclusion of these irahs gives executive power to the decision so that the abolition of the irahs results in the decision being null and void.*

*As an example of a case, the Bandung City BPSK once filed a fiat execution of the BPSK decision No. 66/Pts-BPSK/VII/2005 to the Central Jakarta District Court, but the Central Jakarta District Court stated that the BPSK decision could not be executed because it did not have a certificate, even though in the BPSK decision, there is no known irah-irah. The Central Jakarta District Court through Letter Number W7.Db.Ht.04.10.3453.2005 responded to the application for the determination of the execution of the BPSK decision in the City of Bandung which essentially stated that the application for the execution of the BPSK decision could not be processed because it did not meet several requirements, namely: with Law no. 30 of 1999 concerning Arbitration and APS in Article 54 paragraph (1) that the Dispute Settlement Arbitration Award must contain the head of the decision which reads "FOR JUSTICE BASED ON THE ONE ALMIGHTY GOD", and refers to the provision, as regulated in Chapter V on the implementation of the national arbitral award section First, Article 59, namely: (1) Within a maximum period of 30 (thirty) days from the date the decision is pronounced, the original sheet or an authentic copy of the Arbitration Award is submitted and registered*

by the arbitrator or his proxy to the District Court; (2) The submission and registration as referred to in paragraph (1) is carried out by recording and signing at the end or at the edge of the decision by the clerk of the District Court and the arbitrator or his proxies who submit, and the record is a registration deed; (3) The arbitrator or his proxies must submit the decision and the original sheet of the appointment of the arbitrator or an authentic copy thereof to the Registrar of the District Court.

The UUPK and the Decree of the Minister of Industry and Trade Number 350/MPP/Kep/12/2001 which regulates the implementation of the duties and authorities of BPSK institutions, do not regulate the obligation to include *irah-irah* in BPSK decisions. This is due to the position of BPSK which is structurally under the Ministry (read: Ministry) of Trade, while HIR/RBg and the Law on Judicial Power are regulations that apply to judicial bodies. The author argues, in fact the problem is not with BPSK under the Ministry of Trade or which Ministry, but that BPSK carries out the handling and settlement of consumer disputes by arbitration, so that it contains the consequence that the arbitration award must also be included in the direction or head of the decision "For the sake of Justice Based on the Almighty God. Esa" as stipulated in Law no. 30 of 1999 concerning Arbitration and APS as special provisions governing Arbitration in Indonesia. Article 48 of the UUPK states "settlement of consumer disputes through the courts refers to the provisions concerning general courts that apply with due observance of the provisions in Article 45 of the PK Law." While Article 45 of the UUPK in general states that the settlement of consumer disputes can be reached through the courts or out of court. This out-of-court settlement is carried out by conciliation, mediation and arbitration. Based on this approach, the application for the execution of the BPSK decision is based on the provisions of Article 57 UUPK jo. Article 42 of the Decree of the Minister of Industry and Trade Number

*350/MPP/Kep/12/2001 can be implemented because it is a specificity of the execution in general according to the provisions of civil procedural law in accordance with the legal principle of *lex specialis derogat legi generalis* which means that special provisions override general provisions. .*

*It becomes a question related to the conflict between Article 57 UUPK jo. Article 42 Decree of the Minister of Industry and Trade No. 350/MPP/Kep/12/2001 with the provisions of civil procedural law in general regarding the BPSK institution which must submit an application for execution to the court for the decision it produces, not the party who wins. BPSK is an institution that resolves consumer disputes, where it has an obligation to decide disputes between consumers and business actors in determining their losses, therefore, BPSK's position must be neutral and impartial so as to provide a balance between the interests of consumers and business actors/producers. . Although the main purpose of establishing BPSK is to provide legal protection to consumers, this does not mean that in an effort to implement compensation, BPSK must submit a request for execution to the court. Because compensation is given for the benefit of consumers, those who can apply for execution of BPSK decisions are only consumers themselves, not BPSK institutions.*

*If BPSK is subject to the obligation to file for execution as stipulated in Article 57 UUPK jo. Article 42 Decree of the Minister of Industry and Trade No. 350/MPP/Kep/12/2001, then the position of BPSK as a neutral and impartial body is in doubt. In addition, if BPSK submits a request for execution, it will increase the workload of BPSK itself. For this reason, with the provisions of Article 7 Paragraph (1) PERMA No. 1 of 2006 which affirms that "the court issues an execution decision at the request of the litigants (consumers) on the BPSK decision that is not objected to", can encourage better BPSK performance. According to the author, if it is related to legal principles, then the provisions of Article 7*

*paragraph (1) PERMA No. 1 of 2006 actually cannot be used as a legal basis or guide in explaining which party has the right to apply for execution, this is because the provisions of Article 7 paragraph (1) PERMA No. 1 of 2006 contradicts Article 57 jo. Article 42 of the Decree of the Minister of Industry and Trade No. 350/MPP/Kep/12/2001. According to the applicable legal principle, namely *lex superior legi imperior* or higher provisions overpower lower provisions, then PERMA No. 1 of 2006 cannot be used as a benchmark or basis because it is defeated by a higher regulation, namely Article 57 of the UUPK. The execution of BPSK arbitration decisions should take into account the provisions of Law no. 30 of 1999 and the applicable Civil Procedure Code. The selection of arbitration in dispute resolution through BPSK, makes BPSK an arbitration institution and for that it must pay attention to the provisions of national arbitration. The execution procedure carried out after the determination of execution is given concerns the provisions in the HIR/RBg as the parent regulation in the Civil Procedure Code, because disputes between consumers and business actors which are resolved through arbitration are also the realm of civil law.*

*b. Weaknesses in Legal Structure*

*Consumer disputes are resolved by the BPSK assembly which has been determined by the BPSK chairman. Members of the assembly determined from the elements of consumers, business actors and elements of the government do not all have knowledge in the field of law. So that in the examination process there is a weakness in the legal basis for the dispute.*

*The presence of the disputing parties is necessary to obtain information from both parties. Sometimes business actors are not present to fulfill the summons of the BPSK. The absence of business actors will complicate the settlement process. Although the tribunal may take action if*

*one of the parties is absent after being summoned twice, the presence of both parties is still expected.*

*Disputes by arbitration have been determined the settlement time must be no later than 21 working days after the claim is received. However, in practice it is difficult to implement. Some of the factors that contributed to this were the parties who agreed to postpone the trial or the assembly that was unable to attend the trial. Regarding legal consequences if dispute resolution exceeds 21 days, no sanctions will be given. This means that the provisions are open.*

*An important part of consumer dispute resolution is proof. To avoid the burden of proof, in applying the burden of proof in consumer disputes is borne by the business actor. The burden and responsibility of the business actor is to prove that there is no element of error, not to prove that there is no element of loss in the case. consumer. Even though the proof is borne by the business actor, the consumer is also asked to prove that he has suffered a loss. The burden of proof to consumers is difficult to obtain because in general consumers do not know and/or do not have complete evidence of utilizing goods and/or services purchased from business actors.*

*The results of consumer dispute resolution by arbitration are made in the form of an assembly decision signed by the Chairman and members of the Assembly. BPSK decisions can be in the form of reconciliation, the claim is rejected, or the lawsuit is granted. If in the event that the lawsuit is granted, then in the decision it is stipulated the obligations that must be carried out by the business actor in the form of fulfilling compensation and/or administrative sanctions in the form of determining compensation for a maximum of Rp. 200,000,000, - (two hundred million rupiah).*

*Barriers to the BPSK decision are related to the execution of the decision. The Law on Consumer Protection and Kepmenperindag No.*

350/2001 does not explicitly and in detail explain the request for execution of the BPSK decision. The implementation of the decision is submitted and becomes the full authority of the district court.

If the business actor does not object to the BPSK decision, then the decision has permanent legal force, and the decision still needs to request fiat execution to the district court at the consumer's residence. BPSK does not have the authority to carry out its decisions as is the authority of a judicial body.

c. *Weaknesses in Consumers/Society*

The rapid development of the national economy has resulted in the diversification of goods and/or services that can be consumed by the public. Advances in science, communication technology and informatics also support the expansion of the space for transactions of goods and/or services to cross the boundaries of a country's territory. Such conditions on the one hand are very beneficial for the interests of consumers because the need for the desired goods and/or services can be fulfilled and the freedom to choose various types of quality goods and/or services is increasingly wide open according to their abilities. On the other hand, these conditions and phenomena can cause the position of business actors and consumers to become unbalanced, where consumers tend to be used as objects of business activities from business actors to reap maximum profits through advertising tips, promotions, sales methods, as well as the application of adverse standard agreements. Consumer losses can be broadly divided into 2 (two), namely: first, losses caused by the behavior of sellers who are irresponsibly harming consumers; second, consumer losses that occur due to unlawful acts by third parties so that consumers are misled which in the end is harmed.

1. *The main factor that becomes the weakness of consumers is the level of consumer awareness of their rights which is still low. This is caused by the low level of consumer education. Therefore, the existence of the Consumer Protection Act is intended to be a strong legal basis for the government and non-governmental consumer protection institutions to make efforts to empower consumers through consumer guidance and education.*
2. *The phenomenon that appears is the position between business actors and consumers is not balanced where consumers are in a weak position. This factor then causes disputes or disputes between business actors and consumers.*

*BPSK decisions that are final and binding can still be appealed to the District Court and the decision cannot be executed immediately. In addition, there are still several other obstacles in BPSK.*

### *3. Reconstruction of Regulations on the Execution of Arbitration in Judging Consumer Disputes Based on Justice*

*Efforts to resolve consumer disputes through arbitration by BPSK provided by the UUPK have not accommodated the fulfillment of consumer rights because BPSK is a relatively new institution so that the impact on the regulation in the procedural law is still chaotic or ambivalent, both UUPK, Arbitration Law, Decree of the Minister of Industry and Trade No. 350/MPP/Kep/12/2001 so that it cannot be used as a reference in resolving consumer disputes comprehensively, because it causes multiple interpretations. then BPSK has not reflected the dispute resolution that is simple, fast, easy, and low cost because there is a contradiction between the court's attitude and the BPSK decision which is a final and binding decision.*

*Regarding the power of BPSK's decision, apart from not having executive power due to the absence of transfers, it also requires a determination*

for the execution of its decision, related to objections and cancellations that can be made to arbitration decisions by BPSK giving the impression that BPSK decisions are not final and binding, so it appears that the BPSK decision is not considered a decision that has legal force, it can be used for business actors to ignore the decisions issued by BPSK.

Table 1  
Law Reconstruction of UUPK No. 8 of 1999

<b>Before Reconstructed</b>	<b>Weaknesses</b>	<b>After Reconstructed</b>
<p>Article 57: "The decision of the assembly as referred to in Article 54 paragraph (3) is requested for its execution decision to the District Court at the place of the consumer who is harmed."</p>	<p>Applications for execution can be made against BPSK decisions or objection decisions, but the UUPK does not accommodate its implementation, the implementation of BPSK decisions still depends on the District Court which is one of the institutions in judicial power and has legitimacy in forcing an implementation of a decision.</p>	<p>Article 57: "The decision of the assembly as referred to in Article 54 paragraph (3) contains the head of the decision which reads "FOR JUSTICE BASED ON THE ALMIGHTY GOD, and BPSK implements its decision, if the parties object to the execution of BPSK, then a decision on the execution can be requested to the District Court at the consumer's place who are harmed."</p>

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	i
<b>PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>MOTTO</b> .....	iii
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>RINGKASAN</b> .....	ix
<b>SUMMARY</b> .....	xxxv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	lviii
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>A. Latar Belakang</b> .....	1
<b>B. Permasalahan</b> .....	19
<b>C. Tujuan Penelitian Disertasi</b> .....	19
<b>D. Kegunaan Penelitian Disertasi</b> .....	20
<b>E. Kerangka Konseptual Disertasi</b> .....	21
1. Rekonstruksi.....	21
2. Eksekusi Putusan .....	22
3. Sengketa.....	26
4. Konsumen .....	27
5. Keadilan .....	28
<b>F. Kerangka Teoritis</b> .....	30
1. <i>Grand Theory</i> : Teori Keadilan Islam dan Teori Keadilan Pancasila .....	31
a. Teori Keadilan Islam.....	31
b. Teori Keadilan Pancasila .....	36
2. <i>Middle Theory</i> : Teori Bekerjanya Hukum .....	41
3. <i>Applied Theory</i> : Teori Kewenangan.....	42

<b>G. Kerangka Pemikiran Disertasi .....</b>	<b>45</b>
<b>H. Metode Penelitian.....</b>	<b>46</b>
1. Paradigma Penelitian.....	46
2. Metode Pendekatan.....	47
3. Spesifikasi Penelitian .....	48
4. Sumber Data.....	49
5. Teknik Pengumpulan Data.....	51
6. Teknik Analisis Data.....	52
<b>I. Orisinalitas Disertasi.....</b>	<b>53</b>
<b>J. Sistematika Penulisan Disertasi.....</b>	<b>57</b>
<b>BAB II .....</b>	<b>60</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>
<b>A. Tinjauan Umum tentang Konsumen dan Pelaku Usaha.....</b>	<b>60</b>
1. Pengertian Konsumen.....	60
2. Hak-Hak Konsumen .....	64
3. Kewajiban Konsumen.....	65
4. Pengertian Pelaku Usaha.....	65
5. Hak Pelaku Usaha.....	68
6. Kewajiban Pelaku Usaha.....	69
<b>B. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen .....</b>	<b>70</b>
1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	70
2. Asas-asas Pelindungan Konsumen .....	76
3. Tujuan Perlindungan Konsumen .....	77
<b>C. Tinjauan Pustaka tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)</b>	<b>79</b>
1. Dasar Hukum Pembentukan BPSK .....	79
2. Struktur dan Kelembagaan BPSK .....	81
3. Tugas dan Wewenang BPSK .....	83
4. Mekanisme Penyelesaian Sengketa di BPSK.....	85
<b>D. Tinjauan Umum tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen .....</b>	<b>89</b>
1. Pengertian Sengketa Konsumen .....	89

2.	Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	91
<b>E.</b>	<b>Tinjauan Umum tentang Penegakan Hukum.....</b>	<b>96</b>
1.	Pengertian Penegakan Hukum .....	96
2.	Faktor Penegakan Hukum .....	99
<b>F.</b>	<b>Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam.....</b>	<b>100</b>
1.	Asas – Asas Perlindungan Konsumen Dalam Islam .....	102
2.	Hak Dan Kewajiban Konsumen Dalam Hukum Islam .....	104
3.	Tanggung Jawab Perlindungan Konsumen Menurut Islam.....	108
<b>BAB III.....</b>		<b>111</b>
<b>A.</b>	<b>Eksekusi Pelaksanaan Putusan BPSK Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen .....</b>	<b>111</b>
1.	Kewenangan Badan Peradilan Bidang Sengketa konsumen.....	112
2.	Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	119
3.	Kewenangan Atributif Lembaga Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Konsumen 125	
4.	Kewenangan Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Pembiayaan Konsumen .....	131
5.	Kewenangan Penyelesaian Sengketa Perbuatan Melawan Hukum Pembiayaan Konsumen .....	136
<b>B.</b>	<b>Jalur Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK .....</b>	<b>138</b>
1.	Arbitrase .....	155
2.	Konsiliasi.....	158
3.	Mediasi.....	159
<b>C.</b>	<b>Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK Diatur Dalam Surat Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/2001.....</b>	<b>166</b>
<b>D.</b>	<b>Perkembangan Penyelesaian Sengketa Berskala Kecil (<i>Small Claim Court</i>) 185</b>	
1.	Signifikansi Penyelesaian Sengketa Konsumen Berskala Kecil ( <i>Small Claim Court</i> ).....	193
2.	Prosedural Tuntutan Berskala Kecil ( <i>Small Claim Court</i> ) dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	197
<b>E.</b>	<b>Keberatan dan Pembatalan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen .....</b>	<b>205</b>

<b>BAB IV .....</b>	<b>221</b>
<b>A. Kelemahan Pada Substansi Hukum.....</b>	<b>221</b>
1. Hambatan Prinsip Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK.....	221
2. Hambatan Pada Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK.....	223
3. Hambatan Pada Putusan Atas Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK	225
<b>B. Kelemahan Pada Struktur Hukum .....</b>	<b>226</b>
1. Permasalahan–permasalahan dalam BPSK .....	226
<b>C. Kelemahan Pada Kultur Masyarakat/Konsumen .....</b>	<b>234</b>
<b>BAB V.....</b>	<b>236</b>
<b>REKONTRUKSI REGULASI EKSEKUSI PUTUSAN BADAN</b>	
<b>PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN YANG BERBASIS KEADILAN</b>	
236	
<b>A. Perbandingan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia Dengan</b>	
<b>Berbagai Negara.....</b>	<b>236</b>
1. Singapura.....	238
2. India .....	241
2. Kendala-kendala dalam BPSK.....	244
<b>B. Eksekusi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Islam</b>	
256	
1. Al- Shulhuh.....	256
2. Jawatan al-Hisbah .....	264
<b>C. Rekontruksi Regulasi Eksekusi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa</b>	
<b>Konsumen Yang Berbasis Keadilan .....</b>	<b>271</b>
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>275</b>
<b>A. Simpulan .....</b>	<b>275</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>276</b>
<b>C. Implikasi .....</b>	<b>277</b>
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>279</b>

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa tujuan Pemerintah Negara Indonesia adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Pasal 33 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menerangkan bahwa (1) Perekonomian disusun sebagai usaha berdasarkan azas kekeluargaan. (2) Cabang-cabang produksi yang penting bagi Negara dan menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh Negara. (3) Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.<sup>2</sup>

Pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan

---

<sup>2</sup> Pasal 33 UUD Negara Republik Indonesia tahun 1945

masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen. Semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar. Untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.

Salah satu bentuk perlindungan itu dilakukan melalui pembentukan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang diharapkan dapat melindungi kepentingan konsumen secara integratif dan komprehensif serta dapat diterapkan secara efektif di masyarakat.

Salah satu alasan pembentukan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UU Perlindungan Konsumen) ialah adanya fenomena di masyarakat yang kedudukan konsumen pada umumnya masih lemah dalam bidang ekonomi, pendidikan, serta daya tawar konsumen terhadap pelaku usaha.<sup>3</sup> Selain itu, ketidakseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha juga disebabkan rendahnya tingkat kesadaran, kepedulian, dan rasa tanggung jawab pelaku usaha tentang perlindungan

---

<sup>3</sup> Dahlia, *Peran BPSK sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Ilmu Hukum, 2014, Hal. 85

konsumen baik dalam hal melakukan produksi, memperdagangkan maupun mengiklankan.<sup>4</sup> UU Perlindungan Konsumen dibentuk guna melindungi kepentingan konsumen yang selama ini cukup terabaikan serta hukum yang bersifat memaksa yang tentunya membuat pelaku usaha wajib menaatinya. Apabila pelaku usaha tidak menaati hukum yang ada, maka tentunya akan ada sanksi yang diberikan kepada pelaku usaha. Perlu diketahui juga, selain UU Perlindungan Konsumen terdapat peraturan lain yang juga mengatur mengenai perlindungan konsumen yaitu Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Dengan melihat permasalahan sebagaimana telah dijelaskan di atas, terdapat suatu lembaga untuk mengembangkan upaya perlindungan konsumen, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disingkat BPSK) sebagaimana telah tercantum di dalam UU Perlindungan Konsumen.<sup>5</sup> Berdasarkan Pasal 1 angka 11 UU Perlindungan Konsumen mengatur bahwa BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Apabila mengacu pada pengertian dari BPSK dapat dilihat bahwa

---

<sup>4</sup> Zainul Akhyar, Harpani Matnuh, dan Hardianto, *Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BSPK) Kota Banjarmasin*, Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan, Volume 5, Nomor 10, 2015, Hal. 773.

<sup>5</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Perdata serta Kendala Implementasinya*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008, Hal. 74

yang dapat bersengketa di BPSK adalah Pelaku Usaha dan Konsumen. Keberadaan BPSK tentunya akan menjadi bagian dari pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha. Hal ini dikarenakan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha memiliki nominal perkara yang kecil sehingga tidak mungkin diajukan sengketa di pengadilan yang tentunya tidak sebanding antara biaya perkara dengan besarnya kerugian yang dituntut. Selanjutnya, yang perlu diketahui ialah mengenai BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen dapat dilakukan dengan cara konsiliasi atau mediasi atau arbitrase yang dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan dari Pelaku Usaha dan Konsumen sebagaimana diatur di dalam Pasal 52 UU Perlindungan Konsumen jo. Pasal 9 ayat (2) huruf a Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen jo. Pasal 4 ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Perlindungan konsumen merupakan suatu Hal yang ada keterkaitannya dengan dunia usaha yang mengglobal. Hal ini jelas terlihat secara tekstual dalam salah satu konsideran UUPK yang dalam pertimbangannya butir (c) menegaskan, bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan atau jasa yang diperolehnya di pasar. Ketentuan butir (d) menegaskan, bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat

konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.<sup>6</sup>

Proses sengketa terjadi karena tidak adanya titik temu antara pihak-pihak yang bersengketa. Secara potensial, dua pihak yang mempunyai pendirian/pendapat yang berbeda dapat beranjak ke situasi sengketa. Secara umum, orang tidak akan mengutarakan pendapat yang mengakibatkan konflik terbuka. Hal ini disebabkan oleh kemungkinan timbulnya konsekuensi yang tidak menyenangkan, dimana seseorang (pribadi atau sebagai wakil kelompoknya) harus menghadapi situasi yang rumit yang mengandung ketidak-tentuan sehingga dapat mempengaruhi kedudukannya.<sup>7</sup>

Berbagai cara ditempuh guna menyelesaikan sengketa diantara konsumen dan pelaku usaha. Sesuai dengan situasi dan kondisi setempat, beragam alternatif digunakan orang untuk meredam ketegangan diantara para pihak. Teknik menyelesaikan sengketa dilakukan 2 (dua) pendekatan, pendekatan pertama melalui lembaga pengadilan. Kelemahannya melalui lembaga pengadilan memakan waktu yang lama dan biaya yang tidak sedikit. Pendekatan kedua yaitu melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS). APS memiliki kelebihan yaitu membuka peluang bagi para pihak untuk mencapai sebuah kesepakatan yang

---

<sup>6</sup> Taufiq Effendi, *Reformasi Birokrasi dan Iklim Investasi*, Konstitusi Press, Jakarta 2013, Hal. 43.

<sup>7</sup> Suyud Margono, *ADR dan Arbitrase Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, GHalia Indonesia, 2004, Hal. 36.

didasarkan pada faktor-faktor selain uang. Di sisi lain, proses lebih cepat, lebih murah dan tidak bernuansa permusuhan, dan para pihak dituntut untuk benar-benar dapat mengidentifikasi kebutuhan para pihak, sehingga sengketa dapat dituntaskan.

Sengketa konsumen harus diselesaikan sehingga tercipta hubungan baik antara pelaku usaha dan konsumen, dimana masing-masing pihak mendapatkan kembali hak-haknya. Penyelesaian sengketa secara hukum ini bertujuan untuk memberi penyelesaian yang dapat menjamin terpenuhinya hak-hak kedua belah pihak yang bersengketa, sehingga rasa keadilan dapat ditegakkan dan hukum dijalankan sebagaimana mestinya. Lebih dari itu, penyelesaian sengketa konsumen secara baik dapat menciptakan dan menjaga berjalannya kegiatan usaha secara terjamin. Bagi pelaku usaha terciptanya kepastian berusaha dan di pihak konsumen tercapainya pemenuhan kebutuhan konsumen dengan baik.

Sengketa-sengketa konsumen sebagaimana diuraikan diatas, dapat diselesaikan melalui upaya Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang diatur dalam Pasal 49 sampai dengan Pasal 56 UUPK.

Secara tegas UUPK menjamin perlindungan terhadap konsumen, karena posisi konsumen yang lemah harus dilindungi oleh hukum. Bentuk perlindungan yang diberikan oleh UUPK adalah adanya kepastian hukum terhadap segala perolehan kebutuhan konsumen. Hal ini sejalan dengan sifat dan tujuan hukum itu

adalah memberikan perlindungan atau penganyoman kepada masyarakat.<sup>8</sup> Dengan kata lain perlindungan konsumen pada dasarnya identik dengan perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap hak-hak konsumen.<sup>9</sup>

Norma-norma perlindungan konsumen dalam UUPK yang semula diharapkan oleh semua pihak dapat memberikan solusi terutama dalam penyelesaian perkara-perkara yang timbul dari pelaksanaan Undang-Undang tersebut, akan tetapi dalam penegakan hukumnya terjadi ketimpangan dan menimbulkan kebingungan bagi pihak yang terlibat dalam implementasinya. Terutama ketika masuknya peran pengadilan dalam memeriksa perkara keberatan atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang mengalami banyak kendala.<sup>10</sup>

Aturan untuk penyelesaian sengketa konsumen melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang selanjutnya disebut UUPK, mengatur tentang perlindungan terhadap konsumen menegaskan dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan konsumen. Kepastian hukum yang dimaksud dalam pengertian ini meliputi segala upaya untuk memberdayakan konsumen untuk memperoleh atau menentukan pilihannya

---

<sup>8</sup> Subekti dan Veronika Nugraheni, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Rumah Tapak Dalam Kontrak Berdasarkan Perjanjian Pengikatan Jual Beli*, CV. (Surabaya: Jakad Media Publishing, 2020), Hal. 40

<sup>9</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grasindo, 2000), Hal.16.

<sup>10</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta: Kencana, 2008), Hal. 8.

atas barang atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut.<sup>11</sup> Dengan kata lain UUPK secara tegas telah memberikan jaminan perlindungan terhadap konsumen, jika konsumen dirugikan oleh pelaku usaha.

Berdasarkan Pasal 49 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan. Dengan demikian, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumenlah yang ditunjuk pemerintah sebagai lembaga yang dapat menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan.

Tugas pokok Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sesuai dengan UUPK adalah menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Menurut Pasal 52 huruf (a) UUPK, BPSK berwenang untuk melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi atau konsiliasi atau arbitrase. Mediasi, konsiliasi dan arbitrase ini kemudian diatur lebih lanjut dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/Mpp/Kep/12/2001 Tahun 2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Kepmenperindag Nomor 350/2001). Menurut Pasal 4 ayat (1) Kepmenperindag Nomor 350/2001,

---

<sup>11</sup> Az. Nasution, “Aspek Hukum Perindungan Konsumen”, Jurnal Teropong, Mei 2003, Masyarakat Pemantau Peradilan Indonesia, Hal. 6-7.

“penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui cara Konsiliasi atau Mediasi atau Arbitrase dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan”.

Pengaturan tentang wewenang BPSK, harus diakui masih belum tertata rapi karena masih menimbulkan permasalahan, baik dari sisi teoritis maupun implementatif di lapangan. Penyelenggaraan alternatif penyelesaian sengketa di BPSK dan LAPS selain secara teoritis dan yuridis memiliki kekurangan dan permasalahan yakni dalam Hal kewenangan penyelesaian sengketa yang dimiliki oleh lembaga APS. Antara lain keputusan BPSK terkait sengketa konsumen kerap mengadili di luar kewenangannya yang acap kali dikuatkan oleh Pengadilan Negeri.<sup>12</sup>

Benturan aturan Hukum Perlindungan Konsumen dengan Hukum Acara Perdata dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi tidak memberikan perlindungan terhadap konsumen seperti yang diagung-agungkan dalam UUPK. Jaminan kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen sesuai dengan bunyi Pasal 1 UUPK hanya menjadi tulisan yang termaktub dalam aturan. UUPK yang seharusnya menjadi *umbrella act* dalam hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha hanya seperti macan tak bertaring.

Penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dapat

---

<sup>12</sup> Detiknews, *Tok! 127 Keputusan Sengketa Konsumen Dianulir MA*, (Online), <https://news.detik.com/berita/d-3669668/tok-127-keputusan-sengketa-konsumen-dianulir-ma>, diakses pada tanggal 3 september 2021.

dilakukan melalui pengadilan dengan mengacu pada ketentuan peradilan umum menggunakan hukum acara yang umum berlaku yakni HIR/RBg.

Hukum acara perdata adalah hukum formil, merupakan peraturan hukum yang mengatur bagaimana menjamin ditaatinya hukum perdata (sebagai hukum materiil) dengan perantaraan hakim. Dengan kata lain dapat disebut sebagai hukum yang mengatur bagaimana cara mengajukan gugatan serta melaksanakan putusan hakim.

Putusan hakim adalah suatu pernyataan yang oleh hakim, sebagai pejabat negara yang diberi wewenang untuk itu, diucapkan di persidangan dan bertujuan untuk mengakhiri atau menyelesaikan suatu perkara atau sengketa antara para pihak. Bukan hanya yang diucapkan saja yang disebut putusan, melainkan juga pernyataan yang dituangkan dalam bentuk tertulis dan kemudian diucapkan oleh hakim di persidangan. Sebuah konsep putusan (tertulis) tidak mempunyai kekuatan sebagai putusan sebelum diucapkan di persidangan oleh hakim.<sup>13</sup>

Melihat proses penyelesaian sengketa konsumen dengan beracara di pengadilan nampak bahwasannya terdapat celah yang dapat dimanfaatkan pelaku usaha untuk melepaskan kewajibannya sehingga konsumen tetap berada pada posisi yang dirugikan. Konsumen yang telah dirugikan secara materiil karena barang yang diterima tidak sesuai dengan yang disepakati serta waktu, tenaga, pikiran dan biaya yang dikeluarkan dalam menjalani persidangan masih harus

---

<sup>13</sup> Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, (Yogyakarta: Liberty, 2006). Hal. 210.

menanggung kerugian kembali dengan tidak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian sesuai dengan Pasal 4 huruf h UUPK. Hal ini dikarenakan konsumen selaku penggugat setelah mendapatkan putusan hakim yakni diterima gugatannya maka saat itulah dinyatakan memenangkan perkara namun kemenangan konsumen dalam perkara sengketa dengan pelaku usaha tidak serta merta mengakibatkan konsumen terganti kerugiannya. Apabila putusan hakim tidak dilaksanakan secara sukarela oleh pelaku usaha maka proses selanjutnya yakni proses permohonan eksekusi kepada Ketua Pengadilan di mana dalam proses ini konsumen harus mengajukan permohonan disertai data atau keterangan objek yang akan dieksekusi berdasarkan kepemilikan harta dari pelaku usaha. Guna mengetahui harta yang dimiliki pelaku usaha maka harus dilakukan proses pencarian harta benda milik pelaku usaha. Keterbatasan yang dimiliki konsumen dalam mencari harta benda pelaku usaha guna nantinya disita dan dieksekusi pengadilan akan berimbas pada konsumen itu sendiri. Bila konsumen tidak mampu menemukan harta milik pelaku usaha maka pengadilan tidak bisa melakukan eksekusi, dengan tidak adanya harta benda pelaku usaha yang dieksekusi maka konsumen tidak akan mendapatkan kompensasi atas kerugian yang diderita. Dengan tidak adanya harta benda pelaku usaha yang akan dieksekusi maka untuk kesekian kalinya konsumen harus menanggung kerugian. Keadilan dan kepastian hukum apa yang didapatkan oleh konsumen dengan sistem penyelesaian sengketa seperti ini. Seperti pepatah mengatakan “sudah jatuh masih tertimpa tangga”.

Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi yang idealnya lebih

memberikan kepastian hukum bagi para pihak terutama pihak yang dimenangkan karena putusan hakim yang telah berkekuatan hukum tetap bersifat mengikat, tidak ada upaya hukum yang lain dan harus dilaksanakan oleh para pihak. Namun pada kenyataannya justru kebalikannya yaitu konsumen/ penggugat (pihak yang dimenangkan) tidak mendapatkan kepastian atas hak-haknya yang telah diatur dalam Pasal 4 UUPK. Hak untuk mendapat kompensasi/ganti rugi tidak dapat terwujud bila putusan tidak dilaksanakan dengan sukarela dan kemudian harus diajukan permohonan eksekusi. Proses eksekusi harus didahului dengan permohonan eksekusi disertai data atau keterangan tentang objek eksekusi oleh pihak yang dimenangkan (konsumen) kepada Ketua Pengadilan. Sehingga apabila pihak yang dimenangkan (konsumen) tidak mampu mencari harta benda pihak yang kalah maka konsumen hanya mendapatkan putusan tanpa ada pelaksanaan putusan.

Hal ini yang mencederai rasa keadilan bagi pihak konsumen, di mana esensi hukum dibuat adalah untuk menciptakan keadilan dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Lantas apa fungsi dibuat UUPK dengan mengkomodir hak konsumen dan mengatur proses penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha bila pada akhirnya undang- undang tersebut tidak mampu mewujudkan keadilan dan memberikan kepastian hukum bagi konsumen itu sendiri.

Keberadaan Perma No.1 tahun 2006 yang mengacu pada UU arbitrase di harapkan dapat membantu Pengadilan Negeri dalam menangani kasus keberatan

terhadap putusan BPSK, namun faktanya masih ada aturan yang menimbulkan ketidak pastian yang terdapat pada Perma no.1 tahun 2006, salah satunya terdapat pada Pasal 6 ayat (2) Perma No.1 Tahun 2006 yang berbunyi: “pemeriksaan keberatan dilakukan hanya atas dasar putusan BPSK dan berkas perkara”. Pasal tersebut sama saja dengan aturan banding pada perkara perdata biasa yang notabene nya hanya membutuhkan berkas perkara saja, namun pada kenyataannya pasal tersebut sulit diterapkan karena dalam Pasal 6 Ayat (3) Perma No.1 tahun 2006 dijelaskan bahwa :

“Keberatan terhadap putusan arbitrase BPSK dapat diajukan apabila memenuhi persyaratan pembatalan putusan arbitrase sebagaimana diatur dalam Pasal 70 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 oleh salah satu pihak dalam pemeriksaan sengketa”.

Dalam Hal pembuktian terbukti apa tidaknya unsur-unsur pada Pasal 6 ayat (3) Perma No.1 tahun 2006 tersebut, terlebih dahulu harus melalui tahap pembuktian terlebih dahulu, pembuktian ini tentu saja membutuhkan tahapan uji

materil terhadap perkara, yang seharusnya hakim pada tahap banding/keberatan hakim hanya melakukan uji formil saja.

Selanjutnya, Pasal 6 ayat (5) Perma No.1 tahun 2006 menyebutkan bahwa :

“Dalam Hal keberatan diajukan atas dasar alasan lain diluar ketentuan sebagaimana dimaksud ayat (3), majelis hakim dapat mengadili sendiri sengketa konsumen yang bersangkutan.”

Bunyi pasal tersebut seakan-akan menganulir ayat (3) yang memuat unsur-unsur pembatalan putusan BPSK. Keberadaan ayat (5) ini dapat memberikan penafsiran bahwa putusan BPSK yang diajukan keberatan di Pengadilan Negeri memiliki alasan lain diluar ayat (3), sehingga majelis hakim dapat mmengadili sendiri perkara sengketa konsumen yang terkait menggunakan hukum acara perdata, dan keberatan tersebut didaftarkan menggunakan nomor yang berbeda dengan dengan nomor putusan BPSK dengan konsekwensi BPSK dapat terlibat sebagai pihak tergugat ataupun turut tergugat.

Hal seperti diatas pernah dialami oleh BPSK Kota Bandung yang menjadi Turut Tergugat atas putusannya sendiri yang title gugatannya adalah “Gugatan/Keberatan atas Putusan Arbitrase BPSK.”. Seharusnya, andaikata mengacu kepada Perma No.1 Tahun 2006, keberatan tersebut didaftarkan dengan nomor putusan arbitrase BPSK Kota Bandung.

Begitu pula dengan titel gugatan yang dibaca “gugatan atau keberatan” yang terlihat kabur atau bias (*obsceur libel*) karena sejatinya penggunaan istilah

gugatan seharusnya tidak dapat disamakan dengan keberatan. Gugatan adalah salah satu cara untuk menyelesaikan sengketa konsumen, sedangkan keberatan merupakan upaya hukum bagi pihak yang menerima putusan BPSK Bandung. Dengan demikian, dapat kita lihat bahwa terjadi penyimpangan terhadap prinsip peradilan cepat, sederhana, dan biaya ringan yang dianut lembaga peradilan secara umum lalu prinsip *small claim procedure* dalam penyelesaian sengketa konsumen.

Keterlibatan BPSK kota Bandung sebagai pihak didalam upaya keberatan bertentangan dengan Pasal 3 ayat (3) Perma No. 1 tahun 2006 yang mengatakan bahwa “dalam diajukan keberatan, BPSK bukan merupakan pihak”. Namun pada kenyataannya BPSK Kota Bandung justru menjadi turut tergugat yang setelahnya diajukan eksepsi, ternyata eksepsi tersebut ditolak oleh majelis hakim.

BPSK Kota Bandung seharusnya tidak dikenakan tanggung jawab hukum apapun karena bertindak sebagai arbiter, kecuali dalam tindakannya ada itikad tidak baik. Segala penafsiran mengenai keberatan yang ada atas putusan BPSK terjadi karena tidak ada ketegasan dari UUPK dalam memberikan titel hukum yang tepat kepada putusan BPSK sehingga perlu adanya penetapan dari pengadilan untuk mengeluarkan sifat eksekutorialnya, selanjutnya tidak ada pengaturan yang jelas dalam UUPK terhadap putusan BPSK apakah menguatkan, menolak, atau sebatas dijadikan alat bukti permulaan sebagaimana tercantum pada Pasal 56 ayat (5) UUPK.

Selain keberatan, dalam sengketa konsumen khususnya yang diselesaikan melalui arbitrase dikenal pula pembatalan dalam putusan arbitrase, pembatalan

putusan arbitrase dapat diartikan sebagai upaya hukum yang dapat dilakukan oleh para pihak untuk meminta kepada Pengadilan Negeri agar suatu putusan arbitrase dibatalkan baik sebagian, maupun secara keseluruhan. Dalam proses pembatalan putusan arbitrase, pengadilan tidak memiliki kewenangan untuk memeriksa pokok perkara, kewenangannya hanya terbatas pada pemeriksaan keabsahan prosedur pengambilan putusan arbitrase yang hanya merupakan proses pemilihan arbiter, hingga pemberlakuan hukum yang dipilih oleh para pihak dalam menyelesaikan sengketa.

Permohonan eksekusi dapat dilakukan terhadap putusan BPSK maupun putusan keberatan, namun dalam UUPK tidak mengakomodir pelaksanaannya, pelaksanaan dari putusan BPSK masih tergantung pada Pengadilan Negeri yang sebagai salah satu lembaga dalam kekuasaan kehakiman dan memiliki legitimasi dalam memaksa suatu pelaksanaan putusan. Tata cara melaksanakan putusan diatur di dalam Pasal 195 HIR, UUPK dalam Hal ini menjelaskan dalam Pasal 57 bahwa eksekusi dapat dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri dimana konsumen, Ketentuan tersebut didukung pula oleh Kepmenridag No.350/MPP/12/2001 bahwa pihak yang mengajukan eksekusi adalah BPSK.

Kendala dalam permohonan pelaksanaan eksekusi putusan BPSK disebabkan karena didalam putusan BPSK tidak ada pencantuman irah-irah, berbeda dengan Putusan BPSK yang mencantumkan irah-irah, dalam Pasal 54 ayat (1) butir a UU Arbitrase menegaskan bahwa suatu putusan arbitrase harus memuat irah-irah “Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa” sehingga jika

tidak adanya pencantuman irah-irah ini mengakibatkan putusan menjadi batal demi hukum.

Salah satu contoh bahwa ketiadaan irah-irah dapat menghambat eksekusi putusan BPSK adalah BPSK Kota Bandung yang mengajukan fiat eksekusi kepada putusan BPSK yang bernomor 66/Pts-BPSK/VII/2005 ke PN Jakarta Pusat. PN Jakarta Pusat menyatakan jika putusan BPSK tersebut tidak dapat dilakukan eksekusinya karena tidak tercantum irah-irah, yang mana dalam putusan BPSK tidak dikenal irah-irah.<sup>14</sup> PN Jakarta pusat melalui surat nomor W7.Db.Ht.04.10.3453.2005, yang intinya adalah menyatakan jika putusan BPSK tidak dapat diproses karena tidak memenuhi persyaratan yaitu putusan BPSK harus memuat irah- irah irah “Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhan Yang Maha Esa” sesuai dengan UU Arbitrase Pasal 54 ayat (1).

Didalam UUPK maupun Kepmenridag No.350/MPP/12/2001, tidak mengatur mengenai pencantuman irah-irah didalam putusan BPSK. Hal tersebut karena secara struktural BPSK berada dibawah Kementrian Perdagangan sedangkan HiR atau RBg dan UU Kekuasaan Kehakiman adalah untuk badan peradilan. Namun Hal tersebut seharusnya bukanlah masalah karena BPSK merupakan salah satu quasi peradilan untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui arbitrase, sehingga dalam putusannya harus dicantumkan irah-irah “Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa” karena mengacu pada UU

---

<sup>14</sup> Nugroho, Susanti Adi. (2008), *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Tinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*, Jakarta: Kencana, Hal. 341

Arbitrase.

Terkait mengenai eksekusi putusan BPSK, berdasarkan Pasal 57 UUPK jo. SK Kepmenridag No.350/MPP/12/2001, eksekusi dapat dilaksanakan karena merupakan eksekusi khusus dan sejalan dengan asas *lex specialis derogat legi generalis*, walaupun harus penetapan eksekusinya ke pengadilan negeri yang menjadi pertanyaannya adalah kontradiksi antara Pasal 57 UUPK jo. Pasal 42 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 dengan ketentuan di dalam hukum acara perdata yaitu keharusan BPSK dalam mengajukan permohonan eksekusi ke pengadilan terhadap putusan yang dihasilkannya, didalam hukum acara perdata, pengajuan permohonan eksekusi dilakukan oleh pihak yang menang sedangkan BPSK dalam Hal ini merupakan lembaga yang menyelesaikan sengketa konsumen. Dalam Hal ini BPSK selaku lembaga yang bersifat netral dan imparial menjadi diragukan.

Dari ketentuan tersebut diatas, maka menarik perhatian penulis bahwa alternatif penyelesaian sengketa di Indonesia, khususnya perkara sengketa konsumen, hingga saat ini belum terdapat suatu keseragaman, baik mengenai kekuatan mengikat putusan BPSK maupun putusan Pengadilan Negeri terhadap keberatan atas putusan BPSK berkaitan dengan penyelesaian sengketa konsumen maupun ketaatan para pihak dalam melaksanakan putusan lembaga alternatif penyelesaian sengketa. Bertolak dari permasalahan tersebut, maka penulis tertarik dan mengambil judul **“REKONTRUKSI REGULASI EKSEKUSI PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN YANG BERBASIS**

## **KEADILAN“**

### **B. Permasalahan**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Benarkah regulasi eksekusi putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen belum berbasis keadilan?
2. Apa kelemahan-kelemahan regulasi eksekusi putusan badan penyelesaian sengketa konsumen?
3. Bagaimana rekontruksi regulasi eksekusi putusan badan penyelesaian sengketa konsumen yang berbasis keadilan?

### **C. Tujuan Penelitian Disertasi**

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah disebutkan di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengkaji dan menganalisis regulasi eksekusi putusan badan penyelesaian sengketa konsumen yang berbasis keadilan.
2. Untuk mengkaji dan menganalisis kelemahan-kelemahan regulasi eksekusi putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
3. Untuk merekonstruksi regulasi eksekusi utusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berbasis keadilan.

#### **D. Kegunaan Penelitian Disertasi**

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Manfaat teoritis**

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu:

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi pembaharuan ilmu hukum, khususnya pada spesifikasi perlindungan konsumen.
- b. Memberikan sumbangan ilmiah dalam ilmu hukum, khususnya pengembangan hukum perdata
- c. Sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan regulasi eksekusi putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berbasis keadilan.

##### **2. Manfaat praktis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan diantaranya:

##### **a. Bagi Pemerintah**

Memberikan sumbangsih pemikiran kepada Lembaga-lembaga baik eksekutif maupun legislatif dalam mewujudkan eksekusi putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

##### **b. Bagi Masyarakat**

Menjadi bahan referensi bagi pembaca baik mahasiswa, dosen,

maupun masyarakat umum agar mengetahui tentang eksekusi putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sehingga nantinya dapat tercipta penyelesaian hukum yang adil.

c. Bagi Peneliti

Sarana dalam proses pembelajaran sehingga bermanfaat untuk menambah dan mengembangkan pengetahuan peneliti di bidang hukum, khususnya hukum perdata yang tentunya diharapkan dapat menunjang pekerjaan yang penulis geluti nantinya.

## E. Kerangka Konseptual Disertasi

Disertasi ini memilih judul “Rekonstruksi Regulasi Eksekusi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Berbasis Keadilan”, sejalan dengan judul penelitian dimaksud, setiap istilah dalam judul penelitian ini akan didefinisikan untuk menjelaskan maksud dan maknanya, sekaligus akan diberi batasan agar pembaca tidak keliru dalam memahaminya kelak. Dalam Hal ini ada beberapa istilah yang perlu dijelaskan yaitu:

1. Rekontruksi

Menurut kamus ilmiah, rekonstruksi adalah suatu penyusunan kembali, peragaan (contoh ulang), atau pengulangan kembali (seperti semula).<sup>15</sup> B.N. Marbun dalam Kamus Politik mengartikan rekonstruksi adalah pengembalian

---

<sup>15</sup> Pius Partanto, M.Dahlan Barry, *Kamus Ilmiah Populer*, (Surabaya: PT Arkala, 2001), Hal. 671

ketempatnya semula, penyusunan atau penggambaran kembali dari bahan-bahan yang ada dan disusun kembali sebagaimana adanya atau kejadian semula.<sup>16</sup>

Dilihat dari sudut bahan hukum, konstruksi hukum merupakan penarikan atau pengembangan lebih lanjut dari bahan tersebut dengan menggunakan penalaran logis sedang dari sudut konstruksi itu sendiri, ia tidak boleh melepaskan diri dan mengabaikan bahan hukum yang ada tersebut.<sup>17</sup>

Sehingga dalam Hal Ini dapat diambil kesimpulan bahwasanya rekonstruksi merupakan sebuah pembentukan kembali atau penyusunan ulang untuk memulihkan Hal yang awalnya tidak benar menjadi benar.

## 2. Eksekusi Putusan

Tindakan eksekusi atau pelaksanaan putusan arbitrase adalah suatu tindakan hukum yang dilakukan secara paksa terhadap pihak yang kalah dalam penyelesaian sengketa melalui lembaga arbitrase. Biasanya tindakan eksekusi ini terjadi apabila dalam sengketa pihak Tergugat atau Termohon yang menjadi pihak yang kalah tidak bersedia melaksanakan putusan, sehingga kedudukannya menjadi pihak tereksekusi. Apabila pihak Penggugat atau Pemohon menjadi pihak yang kalah dalam sengketa tersebut, maka tidak akan ada tindakan eksekusi karena keadaan tetap seperti sediakala sebelum ada gugatan, kecuali kalau Tergugat atau Termohon mengajukan gugatan balik (rekonvensi). Pihak Pemohon yang menuntut melalui arbitrase agar Termohon dihukum membayar

---

<sup>16</sup> B.N. Marbun, *Kamus Politik*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1996, Hal. 469

<sup>17</sup> Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Bandung: Aditya Bakti, 2006, Hal.103.

ganti rugi atau melakukan sesuatu atau menyerahkan sejumlah uang. Putusan yang dapat dieksekusi adalah putusan yang memperoleh kekuatan hukum tetap, karena di dalam putusan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap telah terkandung wujud hubungan hukum yang tetap dan pasti di antara pihak-pihak yang berperkara.

Putusan tersebut harus ditaati dan dipenuhi/ dilaksanakan oleh pihak yang dihukum (Tergugat/ Termohon) untuk melakukan sesuatu, membayar sejumlah uang atau menyerahkan barang yang dituntut. Tuntutan yang demikian itulah yang selalu diminta dan kemudian dikabulkan, sehingga amar putusan yang dikabulkan itulah yang dimintakan untuk dilaksanakan secara sukarela oleh pihak yang kalah, dan apabila tidak dilaksanakan maka akan dilakukan secara paksa oleh pejabat yang berwenang melakukan eksekusi dengan bantuan kekuatan alat perlengkapan negara. Dari uraian di atas, pada prinsipnya eksekusi merupakan tindakan paksa yang dilakukan pengadilan dengan bantuan alat perlengkapan negara, guna menjalankan putusan arbitrase yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap.

Terhadap putusan arbitrase, upaya hukum apapun tidak dimungkinkan karena sifat putusan itu sendiri yang bersifat final dan langsung memiliki kekuatan hukum tetap sejak diputuskan oleh arbiter atau majelis arbiter (Pasal 60 UndangUndang Nomor 30 Tahun 1999). Secara Prinsip, putusan tersebut dapat dilaksanakan secara sukarela. Namun, apabila tidak dilaksanakan secara sukarela, maka dapat meminta bantuan pengadilan dalam melaksanakan eksekusi (pasal 61

Undang- Undang Nomor 30 Tahun 1999). Hal ini mengingat, lembaga arbitrase hanyalah quasi pengadilan, sehingga putusan arbitrase tidak memiliki kekuatan eksekutorial.

Putusan arbitrase baru dapat dilaksanakan setelah salinan putusan resminya didaftarkan di kepaniteraan pengadilan negeri yang daerah hukumnya meliputi tempat tinggal termohon (sesuai dengan bunyi ketentuan umum Pasal (1) Angka 4). Pasal 59 Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 pada Ayat (1) menyatakan bahwa dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal putusan diucapkan, lembaran asli atau salinan otentik putusan arbitrase diserahkan dan didaftarkan oleh arbiter atau kuasanya kepada Panitera Pengadilan Negeri, ketentuan ini menjadi wajib dilakukan karena apabila dilalaikan akan berakibat putusan tidak dapat dilaksanakan sebagaimana ditentukan di dalam Ayat (4) bahwa tidak dipenuhinya ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Ayat (1) berakibat putusan arbitrase tidak dapat dilaksanakan.

Hakikat dari eksekusi putusan adalah realisasi kewajiban pihak yang bersangkutan untuk memenuhi prestasi yang tercantum di dalam putusan tersebut. Eksekusi dengan kata lain berarti pula pelaksanaan isi putusan hakim yang dilakukan secara paksa dengan bantuan pengadilan, apabila pihak yang kalah tidak mau melaksanakan putusan tersebut secara sukarela. Baik putusan hakim maupun putusan arbitrase pada dasarnya memiliki makna yang tidak jauh berbeda. Putusan hakim adalah pernyataan yang oleh hakim, sebagai pejabat negara yang diberi wewenang untuk itu, diucapkan di persidangan dan bertujuan

untuk mengakhiri atau menyelesaikan suatu perkara atau sengketa antara para pihak. Yang dimaksud dengan putusan hakim bukan hanya yang diucapkan dalam persidangan, akan tetapi termasuk juga pernyataan yang dituangkan dalam bentuk tertulis dan kemudian diucapkan oleh hakim di dalam persidangan. Pada prinsipnya baik putusan yang diucapkan maupun yang tertulis satu sama lain substansinya tidak boleh berbeda. Walaupun kadang kadang terjadi juga perbedaan antara apa yang diucapkan dengan apa yang tertulis.

Dalam UU Arbitrase ada ketentuan yang mengharuskan suatu putusan arbitrase tersebut diserahkan dan didaftarkan ke Panitera Pengadilan Negeri. Dalam Pasal 59 maupun bagian penjelasan tidak dijelaskan pengadilan negeri mana yang berwenang untuk menerima pendaftaran putusan arbitrase tersebut. Apabila konteks pendaftaran tersebut adalah untuk kepentingan eksekusi seharusnya pendaftaran itu dapat dilakukan di tempat eksekusi akan dilaksanakan. Namun jika merujuk kepada Pasal 1 Butir 4 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang menyatakan bahwa yang dimaksud dengan pengadilan negeri adalah pengadilan negeri yang daerah hukumnya meliputi tempat tinggal termohon, maka putusan arbitrase tersebut harus didaftarkan ke Panitera Pengadilan Negeri yang daerah hukumnya meliputi tempat tinggal termohon. Dalam Hal ini berarti pihak termohon dalam perkara suatu arbitrase yang sudah diputus. Sedangkan terhadap putusan arbitrase internasional dalam Pasal 65 Undang- Undang Nomor 30 Tahun 1999 telah ditentukan bahwa pengakuan dan pelaksanaan putusan

arbitrase internasional tersebut menjadi kewenangan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat tentunya dengan beberapa syarat yang harus dipenuhi oleh pemohon. Berdasar uraian di atas dapat dikatakan bahwa peran utama pengadilan negeri dalam konteks pelaksanaan putusan Arbitrase adalah menerima pendaftaran putusan dan melakukan eksekusi apabila dimohonkan salah satu pihak.

### 3. Sengketa

Menurut Kamus Besar Indonesia, Sengketa adalah segala sesuatu yang menyebabkan perbedaan pendapat, pertikaian, dan perbantahan. Sedangkan Konflik adalah percecokan atau perselisihan.<sup>18</sup> Menurut Nurnaningsih Amriani, sengketa merupakan perselisihan yang terjadi antara para pihak dalam perjanjian karena adanya wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam perjanjian tersebut.<sup>19</sup> Sedangkan menurut Takdir Rahmadi, sengketa adalah situasi dan kondisi dimana orang-orang saling mengalami perselisihan yang bersifat factual maupun perselisihan menurut persepsi mereka saja.<sup>20</sup>

Sengketa adalah kondisi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain, yang kemudian pihak tersebut menyampaikan ketidakpuasan tersebut kepada pihak kedua. Apabila suatu kondisi menunjukkan perbedaan pendapat, maka terjadilah apa yang dinamakan sengketa tersebut. Dalam konteks hukum khususnya hukum kontrak, yang dimaksud dengan sengketa adalah perselisihan

---

<sup>18</sup> Pengertian berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

<sup>19</sup> Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2012), Hal. 13.

<sup>20</sup> Takdir Rahmadi, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2017), Hal. 1.

yang terjadi antara para pihak karena adanya pelanggaran terhadap kesepakatan yang telah dituangkan dalam suatu kontrak, baik sebagian maupun keseluruhan. Sehingga dengan kata lain telah terjadi wanprestasi oleh pihak-pihak atau salah satu pihak, karena tidak dipenuhinya kewajiban yang harus dilakukan atau dipenuhi namun kurang atau berlebihan yang akhirnya mengakibatkan pihak satunya dirugikan.<sup>21</sup>

Sengketa yang timbul antara para pihak harus diselesaikan agar tidak menimbulkan perselisihan yang berkepanjangan dan agar memberikan keadilan dan kepastian hukum bagi para pihak. Secara garis besar bentuk penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui dua cara yaitu jalur litigasi maupun jalur non-litigasi

#### 4. Konsumen

Kata konsumen berasal dari bahasa inggris, yakni *Consumer* atau dalam bahasa belanda *Consument*. Konsumen secara harfiah bisa di artikan sebagai “orang yang memerlukan, membelanjakan, atau menggunakan, pemakai atau pembutuh.”<sup>22</sup> Adapun Pengertian konsumen dapat diartikan juga sebagai ”orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu” atau ”sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah

---

<sup>21</sup> Nurnaningsih Amriani, *Op., Cit* Hal. 12.

<sup>22</sup> Siahaan, NHT. *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*. (Jakarta: Panta Rei. 2005), Hal 22

barang”<sup>23</sup> Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, “konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Konsumen sebagai pemakai barang dan/atau jasa tersebut memiliki hak dan kewajibannya sebagai konsumen. Para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa. Dengan rumusan itu, Hondius ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai akhir (konsumen antara) dan konsumen pemakai akhir. Konsumen dalam arti luas mencakup kedua kriteria itu, sedangkan konsumen pemakai dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai terakhir. Untuk menghindari kerancuan pemakaian istilah “Konsumen” yang mengaburkan dari maksud yang sesungguhnya.

#### 5. Keadilan

Dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) keadilan adalah perbuatan atau perlakuan.<sup>24</sup> Menurut kamus hukum keadilan adalah keseimbangan antara yang patut diperoleh pihak-pihak, baik berupa keuntungan maupun kerugian, merupakan salah satu sifat hukum di samping kemanfaatan. Keadilan dalam pemikiran barat adalah kualitas suatu perilaku seseorang terhadap orang lain dan

---

<sup>23</sup> Barkatulah, Abdul Halim. *Hukum Perlindungan Konsume.*, (Bandung: Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran, Nusa Media. 2008), Hal 7

<sup>24</sup> KBBI, (Jakarta: Balai Pustaka,2002), Hal.8

tindakannya dapat dianggap tidak ada hanya jika tindakan tersebut berhubungan dengan orang lain.<sup>25</sup>

Keadilan adalah ruh dari suatu penerapan nilai-nilai peri kemanusiaan, keharmonisan, dan kesejahteraan dalam kehidupan manusia. Jadi, keadilan dalam Islam bermakna tidak berbuat zalim kepada sesama manusia, dan bukan berarti sama rata sama rasa.<sup>26</sup>

Macam-macam keadilan secara umum dapat diklasifikasikan sebagai berikut:<sup>27</sup>

a. Keadilan *komutatif*

Keadilan komutatif adalah keadilan yang memberikan kepada orang masing-masing apa yang menjadi bagiannya. Yang diutamakan adalah objek tertentu yang merupakan hak dari seseorang. Pada keadilan ini ditekankan agar prestasi sama nilainya dengan kontraprestasi.

b. Keadilan *distributif*

Keadilan distributif adalah keadilan yang memberikan kepada orang masing-masing apa yang menjadi haknya. Yang menjadi subjek hak adalah individu dan yang menjadi subjek kewajiban adalah masyarakat. Pada keadilan ini yang ditekankan adalah asas proporsionalitas berdasarkan kecakapan, jasa, atau kebutuhan.

---

<sup>25</sup> Zamir Abbas, *Pengantar Teori Islam dan Praktek*, (Jakarta: Kencana, 2008), Hal.13

<sup>26</sup> Abdul Manan, *Hukum Ekonomi Syariah: dalam Prespektif Kewenangan Peradilan Agama*, jilid 1, (Jakarta: Kencana,2012), Hal.11

<sup>27</sup><https://listianingsih.wordpress.com/2011/11//23/etika-bisnis-vii-keadilan-dalam-bisnis>, di akses pada tanggal 11 September 2021.

c. Keadilan *legal*

Keadilan legal adalah keadilan berdasarkan undang-undang. Objek dari keadilan legal adalah tata masyarakat yang dilindungi oleh undang-undang. Tujuannya adalah untuk terwujudnya kebaikan

d. Keadilan *vindikatif*

Keadilan vindikatif adalah keadilan yang memberikan kepada orang masing-masing hukuman atau denda sebanding dengan pelanggaran atau kejahatan yang dilakukannya.

e. Keadilan kreatif

Keadilan kreatif adalah keadilan yang memberikan kepada orang masing-masing bagiannya berupa kebebasan untuk mencipta sesuai dengan kreativitas yang dimilikinya. Keadilan ini memberi kebebasan kepada tiap orang untuk mengungkapkan kreativitasnya di berbagai bidang kehidupan.

f. Keadilan *protektif*.

Keadilan protektif adalah keadilan yang memberikan perlindungan kepada pribadi-pribadi. Menurut Montesquieu diperlukan tiga Hal untuk mewujudkan keadilan protektif, yaitu tujuan sosial yang harus diwujudkan bersama, jaminan terhadap hak asasi manusia, dan konsistensi negara untuk mewujudkan kesejahteraan umum.

## F. Kerangka Teoritis

Penyelesaian perkara perdata sering dibenturkan oleh beberapa Hal yang bertentangan keadilan. Oleh karena itu dalam kerangka pemikiran

disertasi ini terbagi dalam *grand theory* (teori utana), *middle theory* (teori tengah), dan *applied theory* (teori pelaksana).

*Grand theory* (teori utama) adalah teori yang mencakup dasar analisis bagi hasil-hasil penelitian. Dalam penelitian ini yang digunakan sebagai *grand theory* (teori utama) adalah teori keadilan Pancasila.

*Middle theory* (teori tengah) adalah teori yang memiliki cakupan lebih sempit dari *grand theory* (teori utama). Dan yang akan digunakan sebagai *middle theory* (teori tengah) dalam penelitian ini adalah teori kepastian hukum

*Applied theory* (teori aplikasi) adalah teori yang cakupannya khusus dalam pembahasan pada tataran praktis, yang akan digunakan sebagai *applied theory* (teori aplikasi) dalam penelitian ini adalah teori hukum progresif.

## 1. **Grand Theory: Teori Keadilan Islam dan Teori Keadilan Pancasila**

### a. Teori Keadilan Islam

Menurut bahasa Arab, adil di sebut dengan kata ‘*adilun*’ yang berarti sama dengan seimbang, dan ‘*al’adl*’ artinya tidak berat sebelah, tidak memihak, berpihak kepada yang benar, tidak sewenang-wenang, tidak zalim, seimbang dan sepatutnya.<sup>28</sup>

Dalam terminology yang dibuat oleh para ahli Hukum Islam, *al’adl* dalam pengertian subyek (orang) yang berbuat adil, berarti orang yang menghindari perbuatan tidak baik dan selalu melakukan

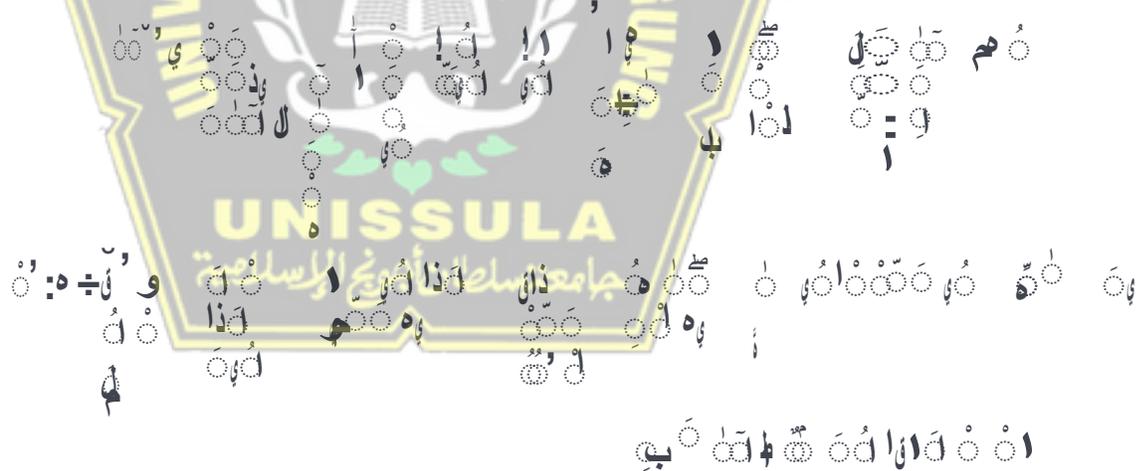
---

<sup>28</sup> Nurcholis Madjid, *Islam Doktrin dan Peradaban: Sebuah Telaah Kritis Tentang Masalah Keimanan, Keamanan dan Kemodernan*, (Jakarta: Yayasan Wakaf Paramadina, 1992), Hal. 51

perbuatan yang baik, serta menghindari perbuatan yang jelek.<sup>29</sup> Dalam pengertian syariat adil adalah ungkapan tentang konsistensi dalam menjalankan kebenaran agamanya.<sup>30</sup>

Adil dimaknai seimbang, tidak berpihak, dan memberikan hak kepada orang yang berhak menerimanya tanpa sedikitpun dikurangi, dan menempatkan segala sesuatu pada tempatnya. Dan mengucapkan kalimat yang benar tanpa ditakuti kecuali Allah SWT. Kemudian menetapkan suatu kebenaran terhadap masalah-maslaah untuk dipecahkan sesuai dengan aturan yang ditetapkan agama. Sehingga perbuatan adil adalah suatu tindakan yang berdasar pada kebenaran.

Dalam Q.S Al-Maidah ayat: 8 Allah SWT menjelaskan:



Artinya:

*“Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu Jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi/adil. dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk Berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.”*

Sedangkan dalam Q.S. Ar-Rahman ayat: 7-9 Allah SWT

menjelaskan dalam firmanNya:

---

<sup>29</sup> Ahmad Ali MD, *Keadilan Hukum Bagi Orang Miskin, Jurnal Mimbar Hukum dan Keadilan*, Edisi No 75, 2012, Hal. 132

<sup>30</sup> Al-Jurjani, al-Ta'rifat, *Dar al Kutub ak Ilmiyah*, Beirut, 2003, Hal. 150.



طُنَّا أَبْجُمًا (مَبْرُومًا) وَيُدَاوِي عُرْفًا وَإِذَا سَوَّى

طُنَّا أَبْجُمًا وَيُدَاوِي عُرْفًا وَإِذَا سَوَّى

Artinya:

*“Dan Allah telah meninggikan langit dan Dia meletakkan neraca (keadilan). Supaya kamu jangan melampaui batas tentang neraca itu. Dan Tegakkanlah timbangan itu dengan adil dan janganlah kamu mengurangi neraca itu.”*

Yang mana ayat di atas menjelaskan bahwa makna adil adalah keseimbangan dan persamaan memberikan hak seseorang tanpa harus mengurangi atau melebihi takaran.

Dalam Hal ini bentuk daripada keadilan yang harus ditegakkan menurut Islam dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Keadilan dalam bentuk hubungan KHaliq dan makhluk.

Segala sesuatu yang ada dialam ini adalah milik Allah SWT, sehingga telah menjadi kehendak mutlak bagi Sang Pencipta. Oleh karena alam semesta ini satu kesatuan yang sempurna bagian-bagiannya, sistem penciptaannya, sistem arahnya dengan hukum perwujudannya yang keluar dari kehendak yang tunggal, absolut dan sempurna maka ia sesuai dan mendukung bagi adanya kehidupan yang mempunyai keadaan dan bentuk yang paling baik di permukaan bumi ini.<sup>31</sup> Adapun kerusakan-kerusakan yang terjadi pada alam ini, melainkan hanya akibat dari ulah tangan manusia sendiri sebagaimana dijelaskan dalam Q.S. al-Rum ayat 41.

سَوَّى 3 سَوَّى 3 لَبِيَّ يَوْمَ 3 لَبِيَّ يَوْمَ 3  
 سَوَّى 3 سَوَّى 3 لَبِيَّ يَوْمَ 3 لَبِيَّ يَوْمَ 3  
 سَوَّى 3 سَوَّى 3 لَبِيَّ يَوْمَ 3 لَبِيَّ يَوْمَ 3

بَابُ  
فِي بَيِّنَاتِ  
عَلَى  
عَدْلٍ  
3  
هَجْرٍ

---

<sup>31</sup> Sayid Qutub, *Keadilan Sosial Dalam Islam*, (Bandung: Pustaka, 1989), Hal. 57



Artinya:

*“Telah nampak kerusakan di darat dan di laut disebabkan karena perbuatan tangan manusia, supaya Allah merasakan kepada mereka sebahagian dari (akibat) perbuatan mereka, agar mereka kembali (ke jalan yang benar).”*

## 2) Keadilan dalam bentuk hubungan sesama makhluk

Manusia diciptakan melainkan untuk dituntut saling memperlakukan saudaranya dengan baik dan benar, tolong menolong, dan penuh kasih sayang dalam berbagai kehidupan pribadi maupun masyarakat. Yang menjadi tuntutan bagi manusia itu adalah bagaimana manusia dapat menciptakan keseimbangan dalam kehidupan bermasyarakat. Dalam Hal ini baik dalam pelaksanaan kepentingan pribadi maupun kepentingan umum atau masyarakat. Sehingga ketika seseorang tidak memperlakukan secara seimbang antara kepentingan pribadi dan kepentingan masyarakat akan menuai suatu kezoliman sehingga terjadilah nilai ketidakadilan.

Dalam penegakkannya Al-Maududi menjelaskan bahwa keadilan juga memiliki asas-asaz keadilan yakni:<sup>32</sup>

- a) Kebebasan jiwa yang mutlak
- b) Persamaan manusia sebagai makhluk yang sempurna;
- c) Jaminan sosial yang kuat

---

<sup>32</sup> Abu A'la al-Maududi, *Prinsip-Prinsip Islam*, (Bandung: al-Ma'arif, 1983), Hal. 141

Dari ketiga azas ini, sangat nampak bahwa manusia sebagai ciptaan Allah SWT benar-benar dibekali akal sehingga mampu dan memiliki kebebasan untuk memilih dan menentukan dirinya sehingga status dan posisinya yang sama sesuai dengan ajaran Islam.

Sehingga suatu keadilan harus dapat dilihat sebagai milik Bersama dan atas dasar kebebasan yang ditegakkan. Maka dari itu ditetapkan bahwa antara manusia yang secara sempurna. Dan dapat dijadikan sebagai jaminan dalam penegakkan keadilan. Sehingga tidak ada lagi yang dibeda-bedakan dalam Hal tertentu. Dan dianggap setiap manusia memiliki persamaan dihadapan hukum.

Namun demikian, tegaknya keadilan mesti ditunjang oleh jaminan sosial yang kuat. Keadilan tidak akan dapat ditegakkan dalam sebuah masyarakat yang secara ekonomi kacau balau. Artinya, kesejahteraan hidup yang tidak merata adalah cerminan ketidakadilan itu sendiri. Ketika manusia tidak saling peduli terhadap nasib sesamanya, maka keadilan menjadi tiang sosial yang amat rapuh. Sehingga dalam Hal ini sarana yang diperlukan dalam mewujudkan tegaknya keadilan terdiri dari dua aspek yaitu:

- a) Syariat dijadikan sebagai kesatuan konsepsional atau gagasan teoritis dan landasan hukum.

b) Manusia sebagai insan yang memiliki hati nurani dan mental yang benar-benar siap untuk melaksanakan dan taat pada konsepsi tersebut.

b. Teori Keadilan Pancasila

Dalam penulisan ini, *Grand Theory* yang Teori Keadilan Pancasila. Pancasila sebagai landasan idiil Negara kita, menjadi dasar dan tonggak utama dalam pembentukan hukum maupun peraturan perundang-undangan yang tentu saja sesuai dengan sila di dalam Pancasila yaitu Kemanusiaan yang adil dan beradab. Pembahasan mengenai keadilan, maka berkaitan erat dengan penegakan hukum yang hendaknya harus adil, adil disini sesuai dengan hati nurani. Guna mewujudkan tujuan penegakan hukum harus didasarkan pada keadilan Pancasila.

Teori Hukum Pancasila adalah sebuah teori hukum yang mendasarkan pada nilai-nilai Pancasila sebagai landasan *ontologis*, *epistemologis* dan bahkan *aksiologisnya*. Hukum sebagai suatu produk (struktur hukum) harus berdasarkan pada asas-asas hukum. Asas-asas hukum Pancasila antara lain:<sup>33</sup>

a. Asas ketuhanan, mengamanatkan bahwa tidak boleh ada produk hukum yang bertentangan, menolak ataupun bermusuhan dengan agama maupun kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa.

---

<sup>33</sup> Mochtar Kusumaatmadja, *Konsep-Konsep Hukum Dalam Pembangunan* (Kumpulan Karya Tulis), (Bandung: Penerbit Alumni, 2002), Hal 137-39

- b. Asas perikemanusiaan, mengamanatkan bahwa hukum harus melindungi warga negara dan menjunjung tinggi harkat martabat manusia.
- c. Asas kesatuan dan persatuan atau kebangsaan, bahwa hukum Indonesia harus merupakan hukum yang mempersatukan kehidupan berbangsa dengan menghormati keragaman dan kekayaan budaya bangsa.
- d. Asas demokrasi, mendasarkan bahwa hubungan antara hukum dan kekuasaan, kekuasaan harus tunduk terhadap hukum bukan sebaliknya. Sistem demokrasi harus dilandasi nilai permusyawaratan, kebijaksanaan dan hikmah.
- e. Asas keadilan sosial, bahwa semua warga negara mempunyai hak dan kewajiban yang sama di depan hukum.

Pancasila menjadi sangat *aksiomatik* dan juga ilmiah dalam ukuran kesepakatan kolektif bangsa Indonesia. Kelima sila Pancasila membentuk serangkaian sistem ideologis, filosofis yang logik saintifik sebagai dasar hukum utama yang menempatkannya sebagai *grundnorm*, sehingga merupakan sumber dari segala sumber hukum.<sup>34</sup>

Pancasila sebagai suatu sistem filsafat pada hakikatnya bersifat organis, yaitu merupakan satu kesatuan dari sila-silanya. Kelima sila

---

<sup>34</sup> Prasetijo Rijadi dan Sri Priyati, *Membangun Ilmu Hukum Mazhab Pancasila, dalam Buku; Memahami Hukum dari Konstruksi sampai Implementasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), Hal, 33

tersebut merupakan suatu asas peradaban dasar filsafat negara dan bangsa Indonesia. Sila-sila Pancasila itu merupakan suatu kesatuan dan keutuhan, yaitu setiap sila merupakan unsur (bagian yang mutlak) dari Pancasila. Oleh karenanya, Pancasila merupakan kesatuan yang majemuk tunggal. Konsekuensinya setiap sila tidak dapat berdiri sendiri-sendiri terlepas dari sila-sila yang lainnya, dan tidak saling bertentangan.<sup>35</sup> Secara filosofis Pancasila sebagai suatu kesatuan sistem filsafat memiliki dasar *ontologis*, *epistemologis*, dan *aksiologis* sendiri yang berbeda dengan sistem filsafat yang lainnya, misalnya *materialisme*, *liberalisme*, *pragmatisme*, *komiunisme*, dan lai-lain sistem filsafat di dunia.

Dasar *ontologis* Pancasila pada hakikatnya adalah manusia yang memiliki hakikat mutlak monopluralis yang memiliki unsur-unsur ‘susunan kodrat’ jasmani rohani, ‘sifat kodrat’ individu-makhluk sosial dan ‘kedudukan kodrat’ sebagai pribadi yang berdiri sendiri-makhluk Tuhan Yang Maha Esa. Unsur-unsur hakikat manusia tersebut merupakan satu kesatuan yang bersifat organis dan harmonis. Setiap unsur mempunyai fungsi masing-masing namun saling berhubungan. Oleh karenanya, silasila Pancasila merupakan penjelmaan hakikat manusia monopluralis yang merupakan kesatuan organis, sehingga sila-sila Pancasila juga memilliki kesatuan yang bersifat organis pula. Subyek pendukung pokok sila-sila Pancasila adalah manusia, dengan penjelasan

---

<sup>35</sup> *Ibid.*, Hal, 58

bahwa; yang berketuhanan Yang Maha Esa, berkemanusiaan yang adil dan beradab, bersatu, berkerakyatan yang dipimpin oleh hikmah dalam kebijaksanaan dalam permusyawaratan atau perwakilan serta berkeadilan sosial pada hakikatnya adalah manusia.<sup>36</sup>

Dasar *epistemologis* Pancasila pada hakikatnya tidak dapat dipisahkan dari dasar *ontologisnya*, yaitu hakikat manusia. Ada tiga persoalan mendasar yang muncul dalam dasar *epistemologis* yaitu, pertama tentang sumber pengetahuan manusia, kedua tentang teori kebenaran pengetahuan manusia dan ketiga tentang watak pengetahuan manusia.<sup>37</sup> Persoalan *epistemologi* dalam hubungannya dengan Pancasila dapat dijelaskan menurut Notonegoro dalam skema potensi rokhaniah manusia terutama dalam kaitannya dengan pengetahuan akal manusia merupakan sumber daya cipta manusia dan dalam upaya untuk memperoleh pengetahuan yang benar terdapat tingkat-tingkat pemikiran yaitu; memoris, reseptif, kritis, dan kreatif. Adapun daya atau potensi untuk meresapkan atau mentransformasikan pengetahuan terdapat tingkatan sebagai berikut; demonstrasi, imajinasi, asosiasi, analogi, refleksi, intuisi, inspirasi dan ilham. Berdasarkan tingkatan tersebut, maka Pancasila mengakui kebenaran rasio yang bersumber pada akal manusia. Selain itu manusia memiliki indra sehingga dalam proses reseptif indra

---

<sup>36</sup> Kaelan, *Pendidikan Pancasila*, (Yogyakarta: Paradigma, 2010), Hal, 62

<sup>37</sup> *Ibid.*, Hal, 67

merupakan alat untuk mendapatkan kebenaran pengetahuan yang bersifat empiris, maka Pancasila juga mengakui kebenaran empiris terutama pengetahuan manusia yang bersifat positif. Selain itu Pancasila juga mengakui kebenaran pengetahuan yang bersumber pada intuisi. Kedudukan manusia menurut kodratnya adalah makhluk Tuhan Yang Maha Esa, maka sesuai dengan sila pertama, maka epistemologis Pancasila juga mengakui kebenaran wahyu (kebenaran profetik) yang bersifat mutlak sebagai tingkatan kebenaran yang tertinggi. Kebenaran dalam pengetahuan manusia adalah suatu sintesa yang harmonis antara potensi-potensi kejiwaan manusia yaitu, akal, rasa, dan kehendak manusia untuk mendapatkan kebenaran yang tertinggi yaitu kebenaran mutlak. Sebagai paham epistemologi Pancasila mendasarkan pandangannya bahwa ilmu pengetahuan pada hakikatnya tidak bebas nilai karena harus diletakkan pada kerangka moralitas kodrat manusia serta moralitas relegius dalam upaya untuk mendapatkan satu tingkatan pengetahuan yang mutlak dalam hidup manusia.<sup>38</sup>

Dasar *aksiologis* Pancasila menjelaskan bahwa sila-sila sebagai suatu sistem filsafat juga memiliki satu kesatuan dasar aksiologisnya, sehingga nilai-nilai yang terkandung dalam Pancasila pada hakikatnya juga merupakan satu kesatuan. Nilai-nilai yang terkandung dalam Pancasila termasuk nilai kerohanian yang di dalamnya terkandung nilai-

---

<sup>38</sup> *Ibid.*, Hal 69-70

nilai lain secara lengkap dan harmonis, baik nilai material, vital, kebenaran (kenyataan), *estetis*, *etis* dan *relegius*. Adapun nilai-nilai tersebut tersusun secara hierarkhis adalah nilai ketuhanan sebagai nilai tertinggi, kemudian nilai kemanusiaan, nilai persatuan, nilai kerakyatan dan nilai keadilan. Nilai-nilai tersebut meski memiliki tingkat dan luas yang berbeda-beda namun keseluruhannya merupakan satu kesatuan dan tidak saling bertentangan. Pada pelaksanaan dalam kehidupan sehari-hari bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, misalnya dalam suatu perundang-undangan maka nilai ketuhanan adalah nilai tertinggi dan bersifat mutlak, oleh karenanya hukum positif tidak boleh bertentangan dengan nilai ketuhanan.<sup>39</sup>

Pancasila sebagai teori hukum dapat dilihat dari dasar ontologis, epistemologis dan aksiologisnya seperti telah diuraikan di atas, dari uraian tersebut, jika dianalisis lebih lanjut, maka Teori Hukum Pancasila tersebut merupakan perwujudan Teori Hukum Transendental yaitu, teori hukum yang di dasarkan atas nilai-nilai keTuhanan; bahkan Pancasila juga merupakan ilmu Profetik. Pancasila sebagai ilmu profetik yang integralistik dipandu dengan cita etis profetis.

## **2. *Middle Theory*: Teori Bekerjanya Hukum**

*Middle Theory* yang juga Penulis gunakan sebagai pisau analisis dalam penelitian ini adalah Teori Bekerjanya Hukum yang dikemukakan

---

<sup>39</sup> *Ibid.*, Hal, 70-76

oleh Robert B. Seidman dan William J. Chambliss. Teori ini menyusun suatu model mengenai bekerjanya hukum didalam masyarakat. Setiap konsep hukum mempengaruhi, mendorong atau memaksa agar suatu kegiatan dilakukan oleh lembaga pembuat peraturan dan lembaga kekuasaan negara, oleh karena itu model yang diajukan menggambarkan tuntutan-tuntutan yang diajukan oleh berbagai golongan di dalam masyarakat, kemudian oleh kekuasaan negara diselenggarakan dengan mempergunakan hukum sebagai sarana untuk mendorong atau memaksakan dilakukannya tingkah laku yang diinginkan dari pemegang-pemegang peran.

Kehidupan dalam masyarakat yang sedikit banyak berjalan dengan tertib dan teratur ini didukung oleh adanya suatu tatanan dan ketertiban masyarakat yang tampak dari luar itu, dari dalam didukung oleh lebih dari satu macam tatanan.

### 3. *Applied Theory*: Teori Kewenangan

Istilah teori kewenangan berasal dari terjemahan bahasa Inggris, yaitu *authority of theory*, istilah yang digunakan dalam bahasa Belanda, yaitu *theorie van het gezag*, sedangkan dalam bahasa Jermannya, yaitu *theorie der autoritat*. Teori kewenangan berasal dari dua suku kata, yaitu teori dan kewenangan. H.D. Stoud, seperti dikutip Ridwan HB, mengemukakan pengertian tentang kewenangan. Kewenangan adalah:

“keseluruhan aturanaturan yang berkenaan dengan perolehan dan penggunaan wewenang pemerintahan oleh subjek hukum publik di dalam hubungan hukum publik.<sup>40</sup>

Menurut Asep Warlan Yusuf, dalam praktik di lapangan, istilah “kewenangan” dan “wewenang” sering sulit dibedakan, bahkan kedua istilah itu seringkali tertukar (*interchangeable*).

Pramuji Atmosudirdjo membedakan antara kewenangan (*authority, gezag*) dengan wewenang (*competence, bevoegdheid*). Yang dimaksud “kewenangan” adalah apa yang disebut “kekuasaan formal”, kekuasaan yang berasal dari kekuasaan legislatif atau dari kekuasaan eksekutif/administratif. Selanjutnya dikatakan, kewenangan adalah kekuasaan terhadap segolongan orang-orang tertentu atau kekuasaan terhadap sesuatu bidang pemerintahan atau bidang urusan tertentu yang bulat. Sedangkan wewenang mengenai sesuatu kemampuan substansi, pengetahuan, dan keahlian. Di dalam kewenangan terdapat wewenang-wewenang (*rechtsevoegdheden*), Dalam kaitan dengan wewenang ini, sangat erat terkait dengan sumber wewenangnya.<sup>41</sup>

Menurut Bagir Manan, wewenang dalam bahasa hukum tidak sama dengan kekuasaan (*macht*). Kekuasaan hanya menggambarkan hak

---

<sup>40</sup> Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), Hal. 110.

<sup>41</sup> Prayudi Atmosudirdjo, *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta: GHalia Indonesia, 1981), Hal. 76.

untuk berbuat atau tidak berbuat. Dalam hukum, wewenang sekaligus berarti hak dan kewajiban (*rechten en plichten*).<sup>42</sup>

Sebelum kewenangan itu dilimpahkan kepada institusi yang melaksanakannya, maka terlebih dahulu harus ditentukan dalam peraturan perundang-undangan, apakah dalam bentuk undang-undang, peraturan pemerintah maupun aturan yang lebih rendah tingkatnya. Sifat hubungan hukum adalah sifat yang berkaitan dan mempunyai sangkut paut atau ikatan atau pertalian atau berkaitan dengan hukum. Hubungan hukumnya ada yang bersifat publik dan privat.

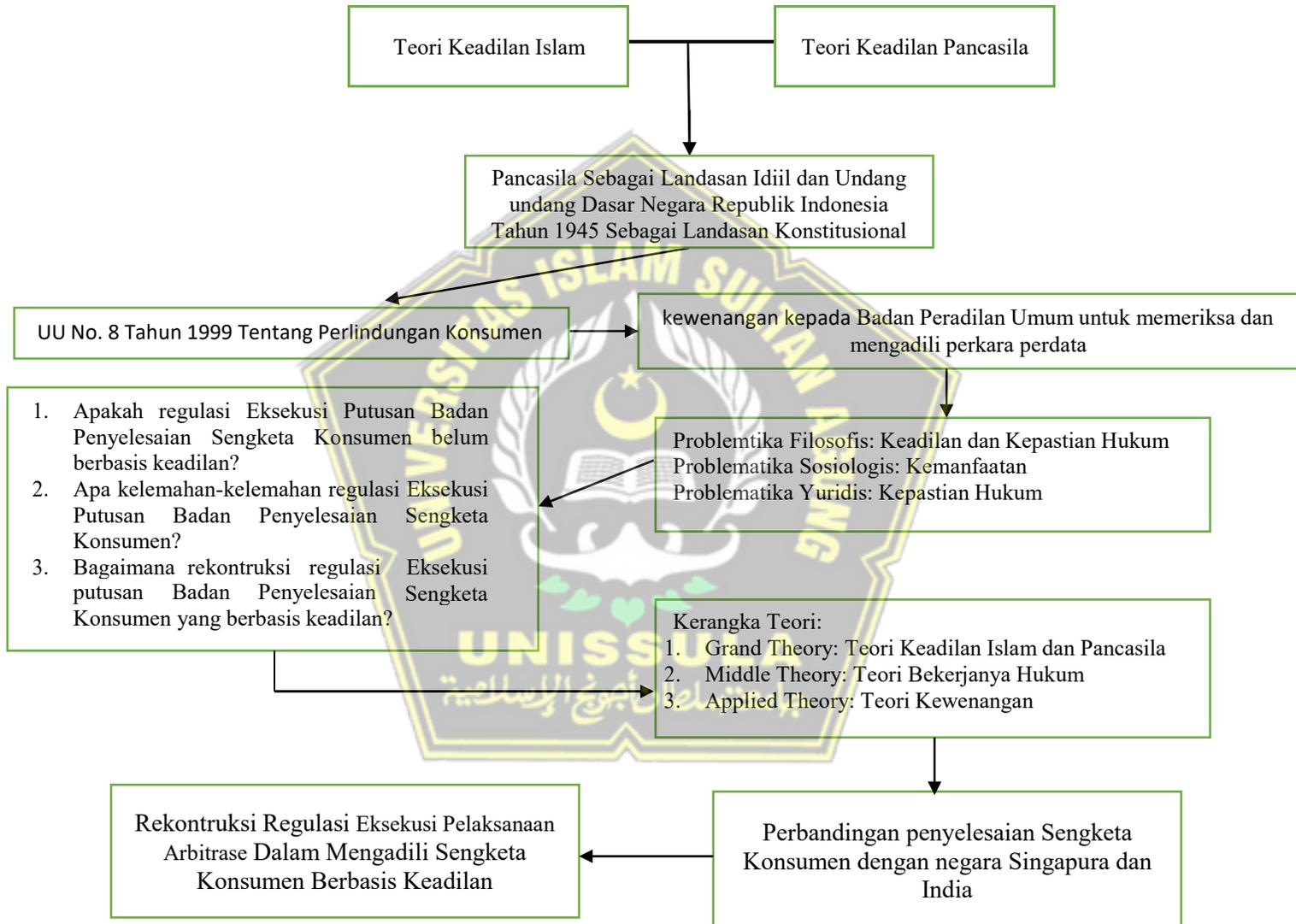
Dari berbagai pendapat tersebut, Penulis menyimpulkan bahwa kewenangan (*authority*) berbeda dengan wewenang (*competence*). Kewenangan merupakan kekuasaan formal yang diberikan oleh undang-undang, sementara wewenang adalah suatu bagian dari kewenangan. Sehingga, pihak yang diberikan kewenangan oleh undang-undang akan berwenang untuk melakukan wewenang sesuai dengan kewenangannya tersebut.

---

<sup>42</sup> Bagir Manan, *Wewenang Provinsi, Kabupaten, dan Kota dalam Rangka Otonomi Daerah, Makalah pada Seminar Nasional*, Fakultas Hukum, Universitas Padjajaran, Bandung, 13 Mei 2000., Hal, 1-2.

## G. Kerangka Pemikiran Disertasi

Kerangka Pemikiran penelitian ini dapat digambarkan skema sebagai berikut:



## H. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu cara atau prosedur yang dipergunakan untuk melakukan penelitian agar lebih terarah dan dapat menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian serta bisa dipertanggungjawabkan secara ilmiah.<sup>43</sup>

Metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini terdiri atas:

### 1. Paradigma Penelitian

Paradigma ibarat sebuah jendela tempat orang mengamati dunia luar, tempat orang bertolak untuk menjelajahi dunia dengan wawasannya (*worldview*). Paradigma menggariskan apa yang seharusnya dipelajari, dipertanyakan, pertanyaan-pertanyaan apa yang seharusnya dikemukakan dan kaidah-kaidah apa yang seharusnya diikuti dalam menafsirkan jawaban yang diperoleh.<sup>44</sup>

Adapun paradigma yang Penulis gunakan dalam disertasi ini adalah paradigma *post-positivisme*. Secara ontologi, aliran ini bersifat *critical realism* yang memandang bahwa realitas memang dalam kenyataan sesuai dengan hukum alam, universal, general, akan tetapi mustahil bila suatu realitas dapat dilihat secara benar oleh manusia (peneliti) dengan mengambil jarak pada objek penelitian. Oleh karena itu, metodologi eksperimental paradigma ini adalah metode *triangulation*,

---

<sup>43</sup> Soejono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Pres, 1981), Hal 43

<sup>44</sup> <http://islamkono.com/2007/12/17/paradigma-dalam-penelitian-kualitatif/> diakses tanggal 11 September 2021

yaitu penggunaan bermacam-macam metode, sumber data, penelitian, dan teori. Kemudian, secara epistemologis hubungan antara pengamat dengan objek atau realitas tidaklah bisa dipisahkan seperti pada aliran positivisme. Aliran ini menyatakan bahwa suatu Hal tidak mungkin mencapai suatu klaim kebenaran apabila pengamat mengambil jarak dengan apa yang diteliti. Oleh karena itu, hubungan antara pengamat harus bersifat interaktif, dengan catatan pengamat bersifat senetral mungkin, sehingga subjektivitas dapat dikurangi secara minimal.

Paradigma ini dipakai karena penelitian ini dimaksudkan untuk menghasilkan suatu rekonstruksi pemikiran atau gagasan serta teori baru terkait kewenangan Hakim dalam penyelesaian sengketa konsumen yang berbasis nilai keadilan.

## 2. Metode Pendekatan

Penelitian ini merupakan penelitian jenis yuridis sosiologis. Pendekatan yuridis sosiologis (*socio-legal approach*) dimaksudkan untuk mempelajari dan meneliti hubungan timbal balik yang dikaitkan secara riil dengan variable-variable sosial yang lain,<sup>45</sup> dan penelitian yuridis empiris, yaitu suatu pendekatan yang meneliti data sekunder terlebih dahulu dan kemudian dilanjutkan dengan mengadakan penelitian data primer di lapangan. Secara yuridis yaitu mempelajari aturan-aturan yang ada

---

<sup>45</sup> Lexy J. Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002), Hal. 3.

dengan masalah yang di teliti. Sedangkan secara empiris yaitu memberikan kerangka pembuktian atau kerangka pengujian untuk membuktikan atau kerangka pengujian untuk memastikan suatu kebenaran.

### 3. Spesifikasi Penelitian

Untuk memperoleh data yang diperlukan untuk menyusun penulisan hukum ini, spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif analisis, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memperoleh gambaran yang jelas dan sistematis mengenai keadaan atau fakta yang ada terhadap permasalahan yang diteliti dan dipejari sebagai sesuatu yang utuh.<sup>46</sup>

Spesifikasi penelitian ini adalah bersifat deskriptif analisis sesuai dengan masalah dan tujuan dalam penelitian ini. Deskriptif ini bukan dalam arti yang sempit, artinya dalam memberikan gambaran tentang fenomena yang ada dilakukan sesuai dengan metode penelitian. Fakta-fakta yang ada digambarkan dengan suatu interpretasi, evaluasi dan pengetahuan umum, karena fakta tidak akan mempunyai arti tanpa interpretasi, evaluasi dan pengetahuan umum.

---

<sup>46</sup> Mukti Fajar ND., dkk, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), Hal. 192.

#### 4. Sumber Data

Sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### a. Data Primer

Data primer merupakan yang diperoleh dengan melakukan penelitian lapangan, seperti observasi pada beberapa BPSK yang ada di Indonesia diantaranya BPSK Kota Bandung. Kemudian wawancara yang penulis lakukan kepada salah satu anggota BPSK Kota Bandung, wawancara kepada beberapa unsur baik dari pelaku usaha maupun dari unsur konsumen.

##### b. Data Sekunder

Sumber data yang diperoleh melalui studi kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mencari dan membaca literature dan dokumen yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti dari perpustakaan.<sup>47</sup> Untuk mencari data sekunder dengan menggunakan bahan-bahan hukum yang meliputi:

##### 1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer terdiri dari peraturan dasar, peraturan perundang-undangan, catatan resmi, lembaran negara dan penjelasan, risalah, putusan hakim dan yurisprudensi yang

---

<sup>47</sup> Amirudin dan Zainal Asikin, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), Hal. 32

berkaitan erat dengan bahan-bahan hukum dengan permasalahan yang diteliti,<sup>48</sup> Dalam penelitian ini terdiri dari:

- a) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- c) Undang-Undang Nomor. 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman
- d) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
- e) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2019 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat
- f) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen
- g) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

---

<sup>48</sup> Bambang Sugono, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2006), Hal. 113

h) Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer, seperti buku-buku, jurnal, hasil karya ilmiah serta pendapat para pakar hukum yang berkaitan dengan penulisan penelitian ini.<sup>49</sup>

2) Bahan Hukum Tertier

yaitu data data atau bahan-bahan yang memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.<sup>50</sup> Bahan hukum tertier dalam penelitian ini meliputi kamus atau ensiklopedi yang berkaitan dengan penulisan penelitian ini.

5. Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan sumber data yang dibutuhkan yaitu data primer dan data sekunder, maka metode pengumpulan data dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Wawancara

---

<sup>49</sup> Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2003), Hal. 13.

<sup>50</sup> *Ibid.*,

Wawancara adalah cara yang dipergunakan untuk memperoleh keterangan secara lisan guna mencapai tujuan.<sup>51</sup> Dalam penelitian ini penelitian menggunakan wawancara semi terstruktur yang untuk mengetahui informasi di mana peneliti memiliki panduan wawancara dan wawancara tak terstruktur di mana wawancara berjalan mengalir sesuai topik atau dikatakan wawancara terbuka.<sup>52</sup> Wawancara yang penulis lakukan kepada beberapa unsur dari pelaku usaha maupun dari unsur konsumen serta wawancara kepada salah satu anggota BPSK Kota Bandung.

b. Studi Kepustakaan

Yaitu cara untuk memperoleh data dengan mempelajari data dan menganalisa atas keseluruhan isi pustaka dengan mengkaitkan pada permasalahan yang ada. adapun pustaka yang menjadi acuan adalah buku-buku, literatur, surat kabar, catatan atau tabel, kamus, peraturan perundangan, maupun dokumen-dokumen yang berhubungan dengan permasalahan dalam penulisan hukum ini.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data yang dilakukan adalah analisis data secara kualitatif, yakni dimana data yang diperoleh kemudian disusun secara sistematis sehingga akan diperoleh gambaran yang komperhensif, dimana nantinya

---

<sup>51</sup> Burhan Ashofa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2004), Hal. 95.

<sup>52</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2008), Hal. 233

data akan dipaparkan secara deskriptif, dengan harapan dapat diperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai permasalahan yang diteliti.<sup>53</sup>

## I. Orisinalitas Disertasi

Orisinalitas penelitian bukan sekedar bentuk pernyataan yang menyatakan bahwa penelitian yang dilakukan benar-benar *orisinil* (original), melainkan peneliti harus juga melakukan penelitian terhadap karya ilmiah disertasi yang telah ditulis oleh penelitian sebelumnya. Sepanjang penelusuran yang telah dilakukan, baik secara online maupun mengunjungi beberapa perpustakaan terkemuka di Indonesia, sampai pada saat penelitian dibuat, belum penulis temukan hasil penelitian setara disertasi yang memiliki atau mengkaji secara khusus mengenai Rekonstruksi Regulasi Eksekusi PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN Yang Berbasis Keadilan.

Sebagai bahan perbandingan, dijelaskan beberapa disertasi yang mengkaji permasalahan penyelesaian Eksekusi PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

---

<sup>53</sup> Eko Sugiarto, *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif, Skripsi dan Tesis*, (Yogyakarta: Suaka Media, 2015), Hal 9

Tabel  
Orisinalitas Disertasi

No	Penulis dan Judul	Temuan	Kebaruan Penelitian
1	<p>Penulis: Ramon Nofrial</p> <p>Judul: Rekonstruksi Hukum Perlindungan Konsumen dalam Mewujudkan Keseimbangan Pelaku Usaha dan Konsumen yang Berbasis Nilai Keadilan</p> <p>UNISSULA Semarang 2017</p>	<p>Pertama, UUPK merupakan payung hukum atau umbrella act bagi perlindungan konsumen di Indonesia sebagai suatu aturan antara konsumen dengan pelaku usaha. Kedua, dalam implementasi UUPK terdapat beberapa kelemahan, diantaranya masih terdapatnya penggunaan klausula baku yang mengabaikan hak konsumen, penggunaan klausula baku, prinsip tanggung jawab pelaku usaha, perbuatan melawan hukum dalam penyelesaian sengketa perdata konsumen, tuntutan pencemaran nama baik oleh pelaku usaha terhadap konsumen, serta penegakan hukum administrasi dan pidana dalam penyelesaian sengketa konsumen. Ketiga, sehubungan rekonstruksi hukum perlindungan konsumen dalam mewujudkan keseimbangan pelaku usaha dan konsumen yang berbasis nilai keadilan dilakukan terhadap pengawasan pemerintah terhadap penggunaan klausula baku yang terlebih dahulu ditetapkan oleh pelaku usaha dengan memberikan batasan tertentu yang tidak menghilangkan hak dari konsumen, penerapan tanggung jawab mutlak pelaku usaha</p>	<p>Perlunya perbaikan dalam UUPK, diantaranya yaitu:</p> <p>Pertama, Pasal 45 seharusnya ditambahkan satu ayat lagi yang menyatakan: setiap konsumen yang memperjuangkan hak atas kerugian yang diderita dari praktek bisnis yang curang dari pelaku usaha tidak dapat dituntut pidana maupun digugat secara perdata, sebelum pelaku usaha mendapat putusan hakim bahwa setelah melakukan pembuktian terbalik ternyata dirinya tidak bersalah</p> <p>Kedua, Pasal 63 ayat (1) direkonstruksi menjadi: Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan, berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Perampasan barang tertentu;</li> <li>b. Pengumuman putusan hakim;</li> <li>c. Pembayaran ganti rugi;</li> <li>d. Kewajiban penarikan barang dari peredaran.</li> </ol>

		( <i>strick liability</i> ), penyelesaian sengketa konsumen yang merupakan wanprestasi, bukan perbuatan melawan hukum.	Melalui teori <i>Equality before the Law</i> dalam Keseimbangan dengan melakukan rekonstruksi Pasal 45 dan Pasal 63 ayat (1) dapat mewujudkan keseimbangan pelaku usaha dan konsumen yang berbasis nilai keadilan sebagai upaya menuju negara kesejahteraan berdasarkan Pancasila dan UUD NRI Tahun 1945.
2	<p>Penulis: Nuzul Rahmayani</p> <p>Judul: Rekonstruksi Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Berbasis Nilai Keadilan</p> <p>UNISSULA Semarang 2019</p>	<p>Pertama, terdapat tumpang tindih pengaturan hukum acara di BPSK dengan peraturan perundan-undangan lain ataupun konsep hukum secara umum, tumpangtindihnya pengaturan kewenangan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan</p> <p>Kedua, terbatasnya kualitas dan kuantitas sumber daya manusia di BPSK, pembentukan BPSK yang masih minim dan tidak merata, lemahnya pengawasan dan pembinaan BPSK, egosentris kelembagaan, terdapatnya tugas yang kurang relevan dengan kewenangan utama BPSK, rendahnya keberpihakan pemerintah daerah dan DPRD dalam pembiayaan operasional BPSK, masih bermasalahnya pendataan dan administrasi di BPSK, tidak meratanya LPKSM di daerah</p> <p>Ketiga, rendahnya tingkat keberdayaan konsumen Indonesia, budaya hukum pelaku</p>	<p>Pertama, menambahkan “Asas Peradilan Cepat, Sederhana, dan biaya ringan” pada Pasal 2 UUPK.</p> <p>Kedua, ketentuan pasal 52 huruf (a) UUPK diganti menjadi penanganan penyelesaian sengketa konsumen secara berjenjang, dimana prosesnya dimulaidengan mediasi, dan jika tidak tercapai maka dilanjut dengan arbitrase atau diskresi BPSK.</p> <p>Ketiga, Ketentuan pasal 52 terkait kewenangan BPSK ditambah yaitu “Melakukan eksekusi terhadap putusannya”.</p> <p>Keempat, Pasal 56 ayat (2) UUPK dihapus, agar putusan BPSK menjadi final dan mengikat</p>

		usaha	
3	<p>Penulis: Ahmadi Miru</p> <p>Judul: Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia</p> <p>(Universitas Airlangga, 2000)</p>	<p>Pertama, Perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia didasarkan pada tiga prinsip, yaitu prinsip perlindungan kesehatan/harta konsumen, prinsip perlindungan atas barang dan harga, serta prinsip penyelesaian sengketa secara patut. Di samping itu, UUPK juga secara tegas memuat prinsip ganti kerugian subjektif terbatas dan prinsip tanggung gugat berdasarkan kesalahan dengan beban pembuktian terbalik. Namun demikian, UUPK masih memiliki kekurangan-kekurangan, karena mengatur ketentuan yang secara prinsipil bersifat kontradiktif, yaitu di satu pihak menutup kemungkinan bagi produsen untuk mengalihkan tanggung gugatnya kepada konsumen, akan tetapi di pihak lain tetap memungkinkan untuk diperjanjikan batas waktu pertanggunggugatan. Walaupun masih terdapat kekurangan UUPK, namun secara umum semakin membebani produsen untuk bertanggung gugat terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen, sehingga untuk mengantisipasi kemungkinan tanggung gugatnya kepada konsumen, produsen dapat melakukan perjanjian asuransi dengan perusahaan asuransi tertentu.</p> <p>Kedua, Ketentuan yang memberikan perlindungan hukum bagi konsumen yang merupakan refleksi dari prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi</p>	<p>Menemukan prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia dan prinsip-prinsip perlindungan konsumen itu juga dapat menjadi prinsip yang berlaku terhadap ketentuan dalam berbagai bidang yang terkait dengan konsumen.</p>

	<p>konsumen di Indonesia, ditemukan dalam beberapa peraturan perundang-undangan. Bahkan juga ditemukan dalam lampiran persetujuan pembentukan WTO yang walaupun tidak secara khusus diperuntukkan bagi perlindungan konsumen, melainkan untuk menciptakan sistem perdagangan internasional yang lebih bebas dan adil, namun berbagai ketentuan yang terdapat di dalamnya sangat bermanfaat bagi perlindungan konsumen/menguntungkan konsumen. Demikian pula, ketentuan yang terkait dengan perlindungan konsumen dalam WTO pada umumnya juga terefleksi dalam berbagai ketentuan yang memberikan perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia.</p>	
--	---	--

#### J. Sistematika Penulisan Disertasi

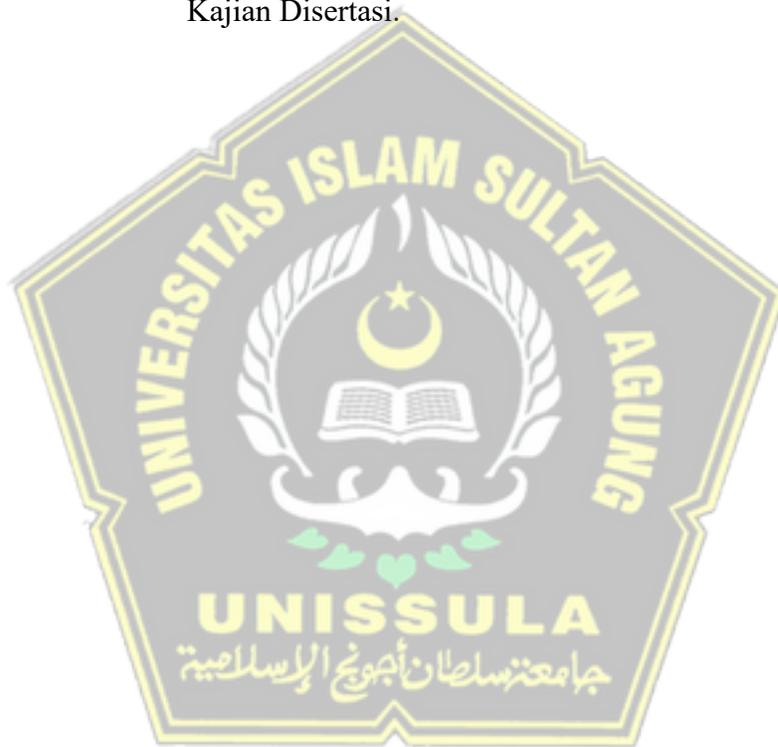
Sesuai dengan sistematika penulisan disertasi maka disertasi dengan judul “Rekonstruksi Regulasi Kewenangan Hakim Dalam Mengadili Sengketa Konsumen Yang Berbasis Keadilan” disusun sistematis dalam enam bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I           Pendahuluan, dalam bab ini di uraikan tentang tentang: Latar Belakang Masalah; Rumusan Masalah; Tujuan Penelitian; Kegunaan Penelitian; Kerangka Konseptual; Kerangka Teori; Kerangka Pemikiran; Metode Penelitian; Originalitas Disertasi; serta Sistematika Penulisan.

- BAB II Tinjauan Pustaka, dalam bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan materi penelitian, dari teori tersebut dimaksudkan untuk memberi gambaran dan pandangan secara umum tentang materi penelitian akan digunakan sebagai landasan dasar analisis.
- BAB III Bab ini merupakan analisis dan pembahasan dari rumusan masalah yang pertama terkait dengan regulasi eksekusi **PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN** belum berbasis keadilan, dengan sub pokok bahasan yang terkait sebagai uraian bahasan rumusan masalah yang pertama
- BAB IV Bahasan pada bab ini menguraikan pokok bahasan dari rumusan masalah kedua yakni kelemahan-kelemahan regulasi eksekusi **PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN** dalam sistem hukum Indonesia, dengan sub pokok bahasan yang terkait sebagai uraian bahasan rumusan masalah yang kedua.
- BAB V Bahasan pada bab ini menguraikan pokok bahasan dari rumusan masalah ketiga yakni Bagaimana rekonstruksi regulasi eksekusi **PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN** yang berbasis keadilan, dengan

sub pokok bahasan yang terkait sebagai uraian bahasan rumusan masalah yang ketiga.

BAB VI Sebagai bab terakhir berupa penutup, dalam bab ini disusun tentang kesimpulan yang merupakan jawaban dari permasalahan dalam rumusan masalah, saran, serta Implikasi Kajian Disertasi.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Umum tentang Konsumen dan Pelaku Usaha

##### 1. Pengertian Konsumen

Konsumen secara umum adalah pihak yang mengkonsumsi suatu produk. Istilah konsumen berasal dari bahasa asing, *consumer* (Inggris); dan *consumenten* (Belanda). Menurut kamus hukum *Dictionary of Law Complete Edition* konsumen merupakan pihak yang memakai atau menggunakan barang dan jasa, baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan orang lain.<sup>54</sup>

Sementara pengertian konsumen dalam KBBI adalah: 1) pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya): kepentingan -- pun harus diperhatikan; 2) penerima pesan iklan; 3) pemakai jasa (pelanggan dan sebagainya).<sup>55</sup>

Adapun pengertian konsumen di beberapa negara adalah sebagai berikut:

- a. Amerika Serikat mengemukakan pengertian "konsumen" yang berasal dari *consumer* berarti "pemakai", namun dapat juga diartikan lebih

---

<sup>54</sup> M. Marwan dan Jimmy. P, 2009, *Kamus Hukum*, Surabaya: Reality Publisher, Hal. 378

<sup>55</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, Konsumen, diakses dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/> pada tanggal 9 Juni 2022.

luas lagi sebagai "korban pemakaian produk yang cacat", baik korban tersebut pembeli, bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai, karena perlindungan hukum dapat dinikmati pula oleh korban yang bukan pemakai.<sup>56</sup>

b. Perancis berdasarkan doktrin dan yurisprudensi yang berkembang mengartikan konsumen sebagai "*the person who obtains goods or services for personal or family purposes*". Dari definisi diatas terkandung dua unsur, yaitu (1) konsumen hanya orang dan (2) barang atau jasa yang digunakan untuk keperluan pribadi atau keluarganya.<sup>57</sup>

c. India juga mendefinisikan konsumen dalam UndangUndang Perlindungan Konsumen India yang menyatakan "konsumen adalah setiap orang (pembeli) atas barang yang disepakati, menyangkut harga dan cara pembayarannya, tetapi tidak termasuk mereka yang mendapatkan barang untuk dijual kembali atau lain-lain keperluan komersial.

Menurut Inosentius Samsul menyebutkan konsumen adalah pengguna atau pemakai akhir suatu produk, baik sebagai pembeli maupun diperoleh cara lain, seperti pemberian, hadiah dan undangan. Mariam Darus Badrul Zaman memberikan definisi dengan cara mengambil alih pengertian yang digunakan

---

<sup>56</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, Hal. 23.

<sup>57</sup> Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* edisi Revisi, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, Hal. 3.

oleh kepustakaan Belanda, bahwa konsumen adalah Semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan riil.<sup>58</sup>

Selanjutnya, Az. Nasution membagi pengertian konsumen dilihat dari tujuan penggunaan barang dan/atau jasa, yaitu:

1. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu;
2. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang dan/atau jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersil); bagi konsumen antara, barang atau jasa itu adalah barang atau jasa kapital yang berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya (produsen). Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa di pasar industri atau pasar produsen.
3. Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial).

Sementara pengertian konsumen secara yuridis formal dimuat dalam Pasal 1 angka 2 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,

---

<sup>58</sup> Dalam Zulham, 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, Hal. 16.

”Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Berdasarkan rumusan pengertian konsumen tersebut, amak dapat diuraikan unsur-unsur konsumen sebagai berikut:

- a. Setiap orang Setiap orang adalah perseorangan dan tidak termasuk badan hukum maupun pribadi hukum.
- b. Pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat Barang dan/atau jasa yang dimaksud dapat diperoleh di tempat umum, misalnya pasar, supermarket dan toko.
- c. Untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain Barang dan/atau jasa digunakan, dipakai, dimanfaatkan tidak untuk keperluan konsumen, keluarga konsumen atau orang lain.
- d. Tidak untuk diperdagangkan Barang dan/atau jasa digunakan, dipakai, dimanfaatkan tidak untuk keperluan komersil.

Dari pengertian yang diberikan oleh UUPK ini dapat diketahui bahwa pengertian konsumen yang dimaksud adalah konsumen akhir yang menggunakan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhannya, keluarganya, atau pada umumnya untuk memenuhi kebutuhan rumah tangganya (keperluan non-komersial). Definisi ini sesuai dengan pengertian bahwa konsumen

adalah pengguna terakhir, tanpa melihat apakah si konsumen adalah pembeli dari barang dan/ atau jasa tersebut.

## 2. Hak-Hak Konsumen

Adapun hak-hak konsumen sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:

- a. Hak atas kenyamanan dan keselamatan mengonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi jaminan barang dan/atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

### **3. Kewajiban Konsumen**

Kewajiban konsumen berdasarkan Pasal 5 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

### **4. Pengertian Pelaku Usaha**

Pelaku usaha sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk didalamnya pembuat, grosir, leveransir dan pengecer professional, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen. Sifat

profesional merupakan syarat mutlak dalam Hal menuntut pertanggung jawaban dari produsen.<sup>59</sup>

Menurut UU No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat menentukan pengertian “pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama, melalui perjanjian, menyelenggarakan berbagai kegiatan usaha dalam bidang ekonomi”. Dari kedua pengertian tersebut terdapat kesamaan dari pengertian pelaku usaha.

Pengertian pelaku usaha juga disebutkan dalam Pasal 1 angka 3 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menentukan bahwa “pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Berdasarkan pengertian di atas, maka terdapat 4 (empat) unsur yang terkandung dalam pengertian tentang pelaku usaha yaitu:

---

<sup>59</sup> Janus Sidabolok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, Hal. 16

- a. Setiap orang perseorangan atau badan usaha. Yang termasuk badan usaha menurut pengertian ini adalah badan hukum dan tidak berbadan hukum.
- b. Secara sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian. Beberapa macam pelaku usaha yaitu:
- 1) Orang perorangan
  - 2) Badan usaha
  - 3) Orang perseorangan dengan orang perseorangan lain
  - 4) Orang perseorangan dengan badan usaha.
  - 5) Badan usaha dengan badan usaha
- c. Menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi  
Terdapat batasan yang membedakan antara pelaku usaha dengan pelaku usaha kegiatan lain, yaitu yang dimaksud dengan pelaku usaha adalah mereka yang menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi
- d. Didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia. Maksudnya adalah orang perseorangan atau badan hukum tersebut berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia. Khusus badan usaha, tidak harus didirikan dan berkedudukan di wilayah Republik Indonesia tetapi kegiatannya di wilayah Republik Indonesia.

## 5. Hak Pelaku Usaha

Terkait dengan hak-hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6, Pasal 19 ayat (5), Pasal 24 ayat (3), dan Pasal 27 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu sebagai berikut:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk dibebaskan dari tanggung jawab untuk memberikan ganti kerugian kepada konsumen, jika:
  - 1) Kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang (termasuk pangan) adalah karena merupakan perbuatan atau kesalahan dari konsumen itu sendiri.
  - 2) Barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
  - 3) Cacat barang timbul pada kemudian hari;
  - 4) Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
  - 5) Kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
  - 6) Lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

- e. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan

## 6. Kewajiban Pelaku Usaha

Kewajiban pelaku usaha menurut ketentuan Pasal 7 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;

- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

## **B. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen**

### **1. Pengertian Perlindungan Konsumen**

Perlindungan konsumen merupakan bagian dari perlindungan hukum. Oleh karena itu sebelum mengurai lebih lanjut terkait perlindungan konsumen, penulis terlebih dahulu akan menjelaskan mengenai perlindungan hukum.

Hukum dibuat dalam rangka untuk menciptakan ketertiban dan keadilan di tengah masyarakat. Hal tersebut sebagaimana dijelaskan oleh para ahli, bahwa hukum diciptakan memiliki beberapa fungsi, adapun fungsi tersebut antara lain.<sup>60</sup>

- a. Hukum sebagai pemelihara ketertiban;
- b. Hukum sebagai sarana pembangunan;
- c. Hukum sebagai sarana penegak keadilan; dan
- d. Hukum sebagai sarana pendidikan masyarakat

---

<sup>60</sup> Sumantoro, 1986, *Hukum Ekonomi*, Jakarta: UI-Press, Hal. 4.

Untuk mencapai keempat fungsi tersebut, maka salah satu upaya yang perlu dilakukan adalah upaya perlindungan hukum. Menurut Setiono perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.<sup>61</sup> Menurut Muchsin, perlindungan hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyeraskan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama manusia.<sup>62</sup>

Berdasarkan uraian tersebut di atas dapat diketahui bahwa perlindungan hukum adalah segala bentuk upaya pengayoman terhadap harkat dan martabat manusia serta pengakuan terhadap asasi manusia di bidang hukum. Prinsip perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia bersumber pada Pancasila dan konsep Negara Hukum, kedua sumber tersebut mengutamakan pengakuan serta penghormatan terhadap harkat dan martabat manusia. Sarana perlindungan hukum ada dua bentuk, yaitu sarana perlindungan hukum preventif dan represif.

---

<sup>61</sup> Setiono, 2004, *Rule of Law (Supremasi Hukum)*, Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Hal. 3.

<sup>62</sup> Muchsin, 2003, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Skripsi, Surakarta: Universitas Sebelas Maret, Hal. 14.

Menurut Philipus Hadjon, bahwa perlindungan Hukum dibagi menjadi dua macam, yaitu:<sup>63</sup>

1. Perlindungan hukum yang preventif, bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa. Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.
2. Perlindungan hukum yang represif, bertujuan untuk menyelesaikan sengketa proses, perbuatan melindungi berdasarkan hukum, atau dapat pula diartikan sebagai suatu perlindungan yang diberikan hukum. Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan

---

<sup>63</sup> Philipus Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: Bina Ilmu, Hal. 22.

hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.

Hukum dalam memberikan perlindungan dapat melalui cara-cara tertentu, yaitu dengan:<sup>64</sup>

1. Membuat Peraturan (*by giving regulation*), bertujuan untuk:
  - a. Memberikan hak dan kewajiban.
  - b. Menjamin hak-hak para subyek hukum.
2. Menegakkan peraturan (*by law enforcement*), melalui:
  - a. Hukum administrasi negara yang berfungsi untuk mencegah (preventif) terjadinya pelanggaran hak-hak konsumen dengan perjanjian dan pengawasan.

---

<sup>64</sup> Wahyu Sasongko, Op. Cit., Hal. 31

- b. Hukum pidana yang berfungsi untuk menanggulangi (*repressive*) pelanggaran hak-hak konsumen listrik, dengan mengenakan sanksi pidana dan hukuman.
- c. Hukum perdata berfungsi untuk memulihkan hak (*curative; recovery; remedy*), dengan membayar kompensasi atau ganti kerugian.

Sama halnya dengan perlindungan hukum. Perlindungan konsumen secara terdiri dari dua kata yaitu “perlindungan” dan “konsumen”. Padanan kata perlindungan dalam bahasa Inggris adalah *protection*, yang berarti sebagai: (1) *protecting or being protected*; (2) *system protecting*; (3) *person or thing that protect*. Bentuk kata kerjanya, *protect*, artinya: (1) *keep safe*; (2) *guard*. Pengertian perlindungan dalam bahasa Inggris adalah *protection*. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)<sup>65</sup> mengartikan tempat berlindung; Hal (perbuatan dan sebagainya) memperlindungi;. Pemaknaan kata perlindungan secara kebahasaan tersebut memiliki kemiripan atau kesamaan unsur-unsur, yaitu:

- a) Unsur tindakan melindungi;
- b) Unsur pihak-pihak yang melindungi;
- c) Unsur cara-cara melindungi.

Berdasarkan unsur-unsur di atas, berarti kata perlindungan mengandung makna, yaitu suatu tindakan perlindungan atau tindakan melindungi dari pihak-pihak tertentu yang ditujukan untuk pihak tertentu dengan menggunakan cara-cara tertentu.

---

<sup>65</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, diakses dari <http://kbbi.web.id/lindung> pada 12 April 2017.

Sementara dalam Pasal 1 Angka 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah “setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Dengan pemahaman bahwa perlindungan konsumen mempersoalkan perlindungan (hukum) yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang dan jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya, maka hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen mengatur hak dan kewajiban produsen, serta cara-cara mempertahankan hak dan kewajiban itu.<sup>66</sup>

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari Hal-Hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Perlindungan Konsumen merupakan tujuan dan sekaligus usaha yang akan dicapai atau keadaan yang akan diwujudkan. Oleh karena itu, tujuan perlindungan konsumen perlu dirancang dan dibangun secara berencana dan dipersiapkan sejak dini. Tujuan perlindungan konsumen

---

<sup>66</sup> anus Sidabolok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, Hal. 45.

meliputi atau mencakup aktivitas-aktivitas penciptaan dan penyelenggaraan sistem perlindungan konsumen.<sup>67</sup>

## 2. Asas-asas Pelindungan Konsumen

Asas hukum menurut Paul Scholten adalah kecenderungan yang memberikan suatu penilaian yang bersifat etis terhadap hukum. Begitu pula menurut H.J. Hommes, asas hukum bukanlah norma hukum yang konkrit, melainkan sebagai dasar umum atau petunjuk bagi hukum yang berlaku. Mirip dengan pendapat itu, menurut Satjipto Rahardjo asas hukum mengandung tuntutan etis, merupakan jembatan antara peraturan dan cita-cita sosial dan pandangan etis masyarakat.<sup>68</sup>

Adapun asas-asas perlindungan konsumen ditegaskan dalam Pasal 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

---

<sup>67</sup>Wahyu Sasongko, 2007, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandar Lampung: Penerbit Universitas Lampung, Hal. 40.

<sup>68</sup> Ibid, Hal. 36

- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/jasa yang dikonsumsi dan digunakan.
- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

### 3. Tujuan Perlindungan Konsumen

Tujuan perlindungan konsumen disebutkan dalam Pasal 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dijelaskan bahwa perlindungan konsumen bertujuan untuk:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, merupakan isi pembangunan nasional sebagaimana disebutkan dalam Pasal 2 sebelumnya, karena tujuan perlindungan konsumen yang ada itu merupakan sasaran akhir yang harus dicapai dalam pelaksanaan pembangunan di bidang hukum perlindungan konsumen.

Achmad Ali mengatakan masing-masing Undang-Undang memiliki tujuan khusus.<sup>69</sup> Hal itu juga tampak dari pengaturan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, yang mengatur tujuan khusus perlindungan konsumen, sekaligus membedakan dengan tujuan umum sebagaimana dikemukakan berkenaan dengan ketentuan Pasal 2.

Keenam tujuan khusus perlindungan konsumen yang disebutkan di atas bila dikelompokkan ke dalam tiga tujuan hukum secara umum, maka tujuan hukum untuk mendapatkan keadilan terlihat dalam rumusan c, dan huruf e. Sementara tujuan untuk memberikan kemanfaatan dapat terlihat dalam rumusan huruf a, dan b, termasuk c, dan d, serta huruf f. Terakhir tujuan khusus yang diarahkan untuk tujuan kepastian hukum terlihat dalam rumusan huruf d. Pengelompokan ini tidak berlaku mutlak, oleh karena seperti yang dapat kita lihat dalam rumusan huruf a sampai f terdapat tujuan yang dapat dikualifikasikan sebagai tujuan ganda.

---

<sup>69</sup> Ahmad Miru & Sutarman Yodo, 2007, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Grafindo Persada, Hal. 33-34

## **C. Tinjauan Pustaka tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**

### **1. Dasar Hukum Pembentukan BPSK**

Dasar hukum pembentukan serta yang berkaitan dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah:

- a. Undang-Undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen (Pasal 49 ayat (1)).
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001 Tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN).
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).
- e. Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
- f. Keputusan Presiden Nomor 108 Tahun 2004 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Kosumen (BPSK).
- g. Keputusan Presiden Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- h. Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Nomor 301 MPP/Kep/10/2001 Tanggal 24 Oktober 2001 tentang Pengangkatan Pemberhentian Anggota Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) (Pasal 2).
- i. Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Nomor 302 MPP/Kep/10/2001 Tanggal 24 Oktober 2001 tentang Pendaftaran

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).

- j. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 301 MPP/Kep/10/2001 Tanggal 10 Desember 2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
- k. Surat Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Nomor 605/MPP/Kep/8/2002 Tanggal 29 Agustus 2002 Tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dihadirkan sebagai lembaga yang melindungi kepentingan-kepentingan konsumen dalam bentuk-bentuk yang bersifat sengketa di luar pengadilan. Dalam rangka memenuhi maksud Pasal 49 ayat (1) UUPK, dibentuk beberapa BPSK di beberapa kota besar di Indonesia.

Perwujudan Pasal 49 ayat (1) UUPK dapat dilihat dengan Kehadiran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang diresmikan pada tahun 2001, yaitu dengan adanya Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang dan Kota Makasar.

Selanjutnya dalam Keputusan Presiden No. 108 Tahun 2004 dibentuk lagi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di tujuh kota dan tujuh

kabupaten berikutnya, yaitu di kota Kupang, kota Samarinda, kota Sukabumi, kota Bogor, kota Kediri, kota Mataram, dan kota Palangkaraya, dan pada kabupaten Kupang, kabupaten Belitung, kabupaten Sukabumi, kabupaten Bulungan, kabupaten Serang, kabupaten Ogan Komering Ulu, dan kabupaten Jeneponto.

Terakhir, pada 12 Juli 2005 dengan Keputusan Presiden No. 18 Tahun 2005 yang membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di kota Padang, Kabupaten Indramayu, Kabupaten Bandung, dan Kabupaten Tangerang.<sup>70</sup>

## **2. Struktur dan Kelembagaan BPSK**

Institusi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dibentuk di setiap Daerah Kota dan/atau Daerah Kabupaten berdasarkan ketentuan Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. UUPK masih menyebutkan Daerah Tingkat II (Dati II). Penyebutan ini sudah tidak digunakan lagi setelah diberlakukannya Undang- Undang Nomor 22 Tahun 1999.<sup>71</sup>

---

<sup>70</sup> Susanti Adi Nugroho. 2011. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*. Prenada Media Group: Jakarta, Hal. 76

<sup>71</sup> Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Teori dan Praktek Penegakan Hukumnya*, (Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti, 2003), Hal. 27-28

Menurut Pasal 49 ayat (3) dan (4) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), keanggotaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terdiri dari 3 (tiga) unsur, yaitu:

1. Unsur pemerintah (3 orang - 5 orang);
2. Unsur konsumen (3 orang - 5 orang);
3. Unsur pelaku usaha (3 orang - 5 orang)

Unsur pemerintah, berasal dari wakil instansi yang ruang lingkup tugasnya meliputi bidang industri, perdagangan, kesehatan, pertambangan, pertanian, kehutanan, perhubungan dan keuangan. Unsur konsumen, berasal dari wakil LPKSM (Lembaga Perlindungan konsumen Swadaya Masyarakat) yang terdaftar dan diakui oleh Walikota atau Bupati atau Kepala Dinas setempat. Unsur pelaku usaha, berasal dari wakil asosiasi dan/atau organisasi pengusaha yang berada di daerah kota atau di daerah kabupaten setempat. Setiap unsur sebagaimana dimaksud diatas berjumlah sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang, dan sebanyakbanyaknya 5 (lima) orang, dan disesuaikan dengan volume dan beban kerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Jumlah anggota BPSK sedikit-dikitnya 9 (sembilan) orang atau sebanyak-banyaknya 15 (lima belas) orang, yang disesuaikan dengan volume dan beban kerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. 1/3 (sepertiga) dari jumlah anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen wajib berpengetahuan di bidang hukum. Masa keanggotaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berlaku

selama 5 (lima) tahun dan dapat diangkat kembali untuk satu kali masa berikutnya selama masih memenuhi persyaratan pengangkatan.<sup>72</sup>

### 3. Tugas dan Wewenang BPSK

Terkait dengan penyelesaian sengketa konsumen Pasal 45 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen memberikan pilihan, bahwa bagi konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dan/atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Adapun lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan dimaksud adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK adalah salah satu lembaga peradilan konsumen berkedudukan pada tiap Daerah Tingkat II kabupaten dan kota di seluruh Indonesia sebagaimana diatur menurut Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang tugas utamanya adalah menyelesaikan persengketaan konsumen di luar lembaga pengadilan umum.

BPSK beranggotakan unsur perwakilan aparatur pemerintah, konsumen dan pelaku usaha atau produsen yang diangkat atau diberhentikan oleh Menteri, dalam menangani dan mengatur permasalahan konsumen, BPSK memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran

---

<sup>72</sup> Sentosa Sembiring, 2005, *Himpunan Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Perundang-Undangan yang Terkait*, Bandung: Nuansa Aulia, Hal. 343.

laporan dan keterangan dari para pihak yang bersengketa, melihat atau meminta tanda bayar, tagihan atau kuitansi, hasil test lab atau bukti-bukti lain, keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bersifat mengikat dan penyelesaian akhir bagi para pihak.<sup>73</sup>

Terkait peranan sebagai lembaga yang memiliki fungsi untuk melindungi konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam ketentuan Pasal 52 tugas dan wewenang BPSK adalah:

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini;
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;

---

<sup>73</sup> Zainul Akhyar, dkk., 2015, *Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin*, Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan: Volume 5, Nomor 10, November 2015, Hal. 774.

- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini;
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan 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 ini.

#### **4. Mekanisme Penyelesaian Sengketa di BPSK**

Terkait mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di BPSK, pada Pasal 15 ayat (1) Kepmenperindag RI No. 350/MPP/Kep/12/2001, tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK disebutkan bahwa Konsumen atau pelaku usaha yang merasa hak-haknya telah dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen ke sekretariat BPSK. Surat permohonan tersebut dapat berupa permohonan secara tertulis atau secara

lisan. Permohonan yang diajukan oleh ahli waris dan kuasanya dilakukan bilamana:

- a. Konsumen yang bersangkutan telah meninggal dunia;
- b. Konsumen sakit atau telah lanjut usia, sehingga tidak dapat diajukan pengaduan sendiri baik secara tertulis maupun lisan, sebagaimana dibuktikan dengan surat keterangan dokter dan bukti Kartu Tanda Penduduk (KTP);
- c. Konsumen belum dewasa sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku;
- d. Konsumen warga negara asing

Permohonan penyelesaian sengketa konsumen harus memuat secara benar dan lengkap berdasarkan pasal 16 Kepmenperindag RI No. 350/MPP/Kep/12/2001, meliputi:

- a. Nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri
- b. Nama dan alamat lengkap pelaku usaha;
- c. Barang atau jasa yang diadukan;
- d. Bukti perolehan (bon, faktur, kuitansi dan dokumen bukti lain);
- e. Keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang atau jasa tersebut;
- f. Saksi yang mengetahui barang atau jasa tersebut diperoleh;
- g. Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan (jika ada).

Permohonan penyelesaian sengketa konsumen dari segi administratif akan dicatat oleh sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sesuai format yang disediakan. Permohonan penyelesaian sengketa konsumen dibubuhi tanggal dan nomor registrasi, selanjutnya diberikan tanda terima terhadap permohonan sengketa konsumen tersebut.

Pasal 25 ayat (1) Kepmenperindang No. 350/MPP/12/2001 menentukan bahwa pemanggilan pelaku usaha untuk hadir dipersidangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dilakukan secara tertulis dengan copy permohonan sengketa konsumen dalam 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan penyelesaian sengketa konsumen diterima secara lengkap dan benar telah memenuhi persyaratan. Pasal 16 Kepmenperindang No. 350/MPP/12/2001 secara formal dalam surat panggilan tersebut dicantumkan:

- a. Hari, tanggal, dan tempat persidangan
- b. Kewajiban pelaku usaha untuk memberikan jawaban terhadap permohonan penyelesaian sengketa konsumen (Pasal 26 ayat (2))

Jawaban disampaikan selambat-lambatnya pada persidangan pertama, yaitu pada hari ke-7 (ketujuh) terhitung sejak diterimanya (secara formal) permohonan penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Berdasarkan Pasal 54 ayat (4) sampai jo. Pasal 26 sampai dengan Pasal 36 Kepmenperindang No. 350/MPP/12/2001 Terdapat 3 (tiga) tata cara persidangan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yaitu:

### 1. Metode mediasi

Metode mediasi merupakan penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan melalui cara ini pada dasarnya sama dengan cara konsiliasi, hanya yang membedakan dari kedua cara dimaksud bahwa majelis aktif dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya lain dalam penyelesaian sengketa, namun demikian hasil keputusan seluruhnya diserahkan kepada para pihak.

### 2. Metode arbitrase

Pada Metode arbitrase Majelis bertindak aktif untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa. Bilamana tidak tercapai kesepakatan, cara persuasif tetap dilakukan dengan memberi penjelasan kepada para pihak yang bersengketa perihal peraturan perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen. Keputusan atau kesepakatan dalam penyelesaian sengketa sepenuhnya menjadi wewenang majelis.

### 3. Metode konsiliasi

Melalui metode ini, Majelis berupaya untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa, jika melalui cara ini majelis hanya bertindak sebagai konsiliator (pasif). Hasil penyelesaian sengketa konsumen tetap berada ditangan para pihak.

Pasal 55 UUPK menyebutkan bahwa BPSK wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah

gugatan diterima. Pada Pasal 56 Ayat (1) ditentukan bahwa dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan BPSK sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 UUPK pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut, Pasal 56 Ayat (2) menentukan bahwa para pihak dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut.

#### **D. Tinjauan Umum tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen**

##### **1. Pengertian Sengketa Konsumen**

Sengketa konsumen merupakan sengketa berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen. Adapun ruang lingkup sengketa tersebut mencakup semua segi hukum, baik keperdataan, pidana maupun tata Negara. Oleh karena itu, tidak digunakan istilah “ sengketa transaksi konsumen “ karena yang terakhir ini berkesan lebih sempit, yang hanya mencakup aspek hukum keperdataan.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) tidak memberikan batasan apakah yang dimaksud dengan sengketa konsumen. Kata-kata sengketa konsumen dijumpai pada beberapa bagian Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:<sup>74</sup>

---

<sup>74</sup> Yusuf Shofie, 2003, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Teori dan Praktek Penegakan Hukumnya*, Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti, Hal. 12.

a. Penyebutan sengketa konsumen sebagai bagian dari sebutan institusi administrasi negara yang menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, dalam Hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) (Pasal 1 butir 11 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) jo. Bab XI UUPK.

b. Penyebutan sengketa konsumen menyangkut tata cara atau prosedur penyelesaian sengketa terdapat pada Bab X Penyelesaian Sengketa. Pada Bab ini digunakan penyebutan sengketa konsumen secara konsisten, yaitu: Pasal 45 ayat (2) dan Pasal 48 UUPK.

Ada beberapa kata kunci untuk memahami pengertian sengketa konsumen dalam kerangka UndangUndang Perlindungan Konsumen (UUPK) dengan menggunakan metode penafsiran, yaitu:

Pertama, batasan konsumen dan pelaku usaha sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1 Angka 2 dan Pasal 1 Angka 3, sebagai mana berikut:

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, arang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan” (Pasal 1 angka 2 UUPK).

“Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang

didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi” (Pasal 1 angka 3 UUPK).

Kedua, batasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) pada Pasal 1 angka 11 UUPK menunjukkan bahwa yang dimaksud dengan “sengketa konsumen”, yaitu sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Pelaku usaha disitu, yaitu:

1. Setiap orang atau individu.
2. Badan usaha yang berbadan hukum atau tidak berbadan hukum

Selengkapnya pasal tersebut berbunyi: “Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen”.

## **2. Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Pasal 45 ayat (1) UUPK menyatakan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum.

Disebutkan juga pada ayat (2) bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Berdasarkan bunyi pasal tersebut di atas, terdapat dua cara penyelesaian sengketa konsumen, yaitu litigasi (melalui pengadilan) dan jalur nonlitigasi (tidak melalui pengadilan).

a. Penyelesaian Sengketa di Peradilan Umum

Penyelesaian sengketa konsumen melalui peradilan hanya memungkinkan apabila:

- 1) Para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, atau
- 2) Upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Penyelesaian sengketa konsumen di peradilan umum menggunakan hukum acara baik secara perdata, pidana maupun melalui hukum administrasi negara. Terkait dengan pihak-pihak yang dapat mengajukan gugatan menurut diatur dalam Pasal 46 UUPK adalah:

- 1) Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan.
- 2) Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- 3) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan
- 4) Pemerintah dan/atau instansi terkait jika barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui peradilan memiliki banyak kendala Adapun kendala yang dihadapi konsumen dan pelaku usaha dalam penyelesaian sengketa di pengadilan adalah:<sup>75</sup>

- 1) Penyelesaian sengketa melalui pengadilan sangat lambat;
- 2) Biaya perkara yang mahal;
- 3) Pengadilan pada umumnya tidak responsif;
- 4) Putusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah;
- 5) Kemampuan para hakim yang bersifat generalis.

#### b. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

---

<sup>75</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, Hal. 234

Dengan maraknya kegiatan bisnis, tidak mungkin dihindari terjadinya sengketa (dispute/difference) antara para pihak yang terlibat, dimana penyelesaiannya dilakukan melalui proses peradilan (litigasi).<sup>7</sup> Berdasarkan isi Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, maka alternatif penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan cara berikut:

#### 1) Konsultasi

Pada prinsipnya konsultasi merupakan suatu tindakan yang bersifat “personal” antara satu pihak tertentu yang disebut dengan “klien” dengan pihak lain yang merupakan pihak “konsultan” yang memberikan pendapatnya kepada klien tersebut untuk memenuhi keperluan dan kebutuhan kliennya. Pendapat tersebut tidak mengikat, artinya klien bebas untuk menerima pendapatnya atau tidak.

#### 2) Negosiasi

Negosiasi adalah proses konsensus yang digunakan para pihak untuk memperoleh kesepakatan di antara mereka. Negosiasi adalah komunikasi dua arah yang dirancang untuk mencapai kesepakatan pada kedua belah pihak memiliki berbagai kepentingan yang sama maupun berbeda.

Negosiasi merupakan sarana bagi pihak-pihak yang mengalami sengketa untuk mendiskusikan penyelesaiannya tanpa melibatkan pihak ketiga penengah yang tidak berwenang mengambil keputusan (mediasi) dan pihak ketiga pengambil keputusan (arbitrase dan litigasi).

### 3) Mediasi

Dalam Pasal 6 ayat (3) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 dikatakan bahwa atas kesepakatan tertulis para pihak sengketa atau beda pendapat diselesaikan melalui bantuan seorang atau lebih penasihat ahli maupun seorang mediator. Mediasi merupakan proses negosiasi pemecahan masalah dimana para pihak luar yang tidak memihak (*impartial*) bekerja sama dengan pihak yang bersengketa untuk membantu memperoleh kesepakatan perjanjian dengan memuaskan.

### 4) Konsiliasi

Konsiliasi tidak jauh berbeda dengan perdamaian, sebagaimana diatur dalam Pasal 1851 KUH Perdata. Konsiliasi sebagai suatu alternatif penyelesaian sengketa diluar pengadilan adalah suatu tindakan atau proses untuk mencapai perdamaian diluar pengadilan. Dalam konsiliasi pihak ketiga mengupayakan pertemuan diantara para pihak yang berselisih untuk mengupayakan perdamaian.

### 5) Penialain Ahli

Penilaian ahli adalah pendapat hukum oleh lembaga arbitrase. Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 berbunyi : Lembaga arbitrase adalah badan hukum yang dipilih oleh para pihak yang bersengketa untuk memberikan putusan mengenai sengketa tertentu, lembaga tersebut juga dapat

memberikan pendapat yang mengikat mengenai suatu hubungan hukum tertentu dalam Hal belum timbul sengeta.

## **E. Tinjauan Umum tentang Penegakan Hukum**

### **1. Pengertian Penegakan Hukum**

Penegakan hukum (law enforcement) sebagai bagian dari rangkaian untuk merubah tatanan masyarakat. Upaya penegakan hukum sejalan dengan Pasal 1 ayat (3) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang secara tegas menyatakan bahwa Negara Indonesia adalah Negara Hukum. Dengan demikian pembangunan nasional dibidang hukum ditujukan agar masyarakat memperoleh kepastian, ketertiban dan perlindungan hukum yang berintikan kebenaran dan keadilan serta memberikan rasa aman dan tentram.

Penegakan hukum dalam bahasa belanda disebut dengan rechtstoepassing atau rechtshandhaving dan dalam bahasa inggris law enforcement. Pengertian tersebut meliputi pengertian yang bersifat makro dan mikro. Bersifat makro mencakup seluruh aspek kehidupan masyarakat, berbangsa dan bernegara, sedangkan dalam pengertian mikro terbatas dalam proses pemeriksaan di pengadilan termasuk proses penyelidikan, penyidikan,

penuntutan hingga pelaksanaan putusan pidana yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap.<sup>76</sup>

Adapun beberapa pengertian penegakan hukum menurut beberapa pendapat ahli adalah sebagaiberikut:

- a. Andi Hamzah mengemukakan penegakan hukum disebut dalam bahasa Inggris Law Enforcement, bahasa Belanda rechtshandhaving. Beliau mengutip Handhaving Milieurecht, 1981, Handhaving adalah pengawasan dan penerapan (atau dengan ancaman) penggunaan instrumen administratif, kepidanaan atau keperdataan dicapai penataan ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku umum dan individual. Handhaving meliputi fase law enforcement yang berarti penegakan hukum secara represif dan fase compliance yang berarti preventif.<sup>77</sup>
- b. Menurut Satjipto Rahardjo, penegakan hukum (law enforcement) adalah Penegakan hukum merupakan rangkaian proses untuk menjabarkan nilai, ide, cita yang cukup abstrak menjadi tujuan yang sangat konkrit. Tujuan hukum atau cita hukum memuat nilai-nilai

---

<sup>76</sup> Chaerudin, Syaiful Ahmad Dinar, Syarif Fadillah, 2008, *Strategi Pencegahan Dan Penegakan Hukum Tindak Pidana Korupsi*, Bandung: Refika Editama, Hal. 87.

<sup>77</sup> Andi Hamzah, 2005, *Penegakan Hukum Lingkungan*, Jakarta: Sinar Grafika, Hal 48-49

moral, seperti keadilan dan kebenaran. Nilai-nilai tersebut mampu diwujudkan dalam realitas nyata.<sup>78</sup>

- c. Penegakan hukum menurut pendapat Soerjono Soekanto adalah kegiatan menyasikan hubungan nilai-nilai yang terjabarkan dalam kaidah-kaidah, pandangan-pandangan yang mantap dan menjawantahkan-nya dalam sikap, tindak sebagai serangkaian penjabaran nilai tahap akhir untuk menciptakan kedamaian pergaulan hidup.<sup>79</sup>
- d. Sementara menurut A. Hamid S. Attamimi Penegakan hukum pada hakikatnya adalah penegakan norma-norma hukum, baik yang berfungsi suruhan (gebot, command) atau berfungsi lain seperti memberi kuasa (ermachtigen, to empower), membolehkan (erlauben, to permit), dan menyimpangi (derogieren, to derogate).<sup>80</sup>
- e. Jimly Asshiddiqie memberikan definisi bahwa Penegakan hukum adalah proses dilakukannya upaya untuk tegaknya atau berfungsinya norma-norma hukum secara nyata sebagai pedoman perilaku dalam

---

<sup>78</sup> Sajipto Rahardjo, 2009, *Penegakan Hukum; Suatu Tinjauan Sosiologis*, ctk. Kedua, Yogyakarta: Genta Publishing, Hal.vii

<sup>79</sup> Soerjono Soekanto 1983. *Teori Sosiologi Tentang Perubahan Sosial*, Surabaya: Ghalia Indonesia, Hal. 3.

<sup>80</sup> A. Hamid S. Attamimi dalam Siswanto Sunarso, 2009, *Hukum Pemerintahan Daerah di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika, Hal. 42.

lalu lintas atau hubungan-hubungan hukum dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara.<sup>81</sup>

## 2. Faktor Penegakan Hukum

Menurut Mastra Liba ada 14 faktor yang mempengaruhi kinerja penegakan hukum yaitu:<sup>82</sup>

- a. Sistem ketatanegaraan yang menempatkan “jaksa agung” sejajar menteri;
- b. Sistem perundangan yang belum memadai;
- c. Faktor sumber daya alam (SDM);
- d. aktor kepentingan yang melekat pada aparat pelaksana:
  - 1) Kepentingan pribadi.
  - 2) Kepentingan golongan.
  - 3) Kepentingan politik kenegaraan.
- e. Corspgeits dalam institusi;
- f. Tekanan yang kuat pada aparat penegak hukum;
- g. Faktor budaya;
- h. Faktor agama;

---

<sup>81</sup> Jimly Asshiddiqie, *Penegakan Hukum*, Makalah, diakses dari [www.jimly.com](http://www.jimly.com) pada 19 April 2017

<sup>82</sup> Rena Yulia, 2010. *Viktimologi (Perlindungan Hukum Terhadap Korban Kejahatan)*, Yogyakarta: Graha Ilmu, Hal. 85.

- i. Legislatif sebagai “lembaga legislasi” perlu secara maksimal mendorong dan memberi contoh tauladan yang baik dalam penegakan hukum;
- j. Kemauan politik pemerintah;
- k. Faktor kepemimpinan;
- l. Kuatnya jaringan kerja sama pelaku kejahatan (organize crime);
- m. Kuatnya pengaruh kolusi “dalam jiwa pensiunan aparat penegak hukum”;
- n. Pemanfaatan kelemahan peraturan perundang-undangan.

Sementara menurut Soerjono Soekanto Faktor-faktor yang mempengaruhi penegakan hukum tersebut adalah:<sup>83</sup>

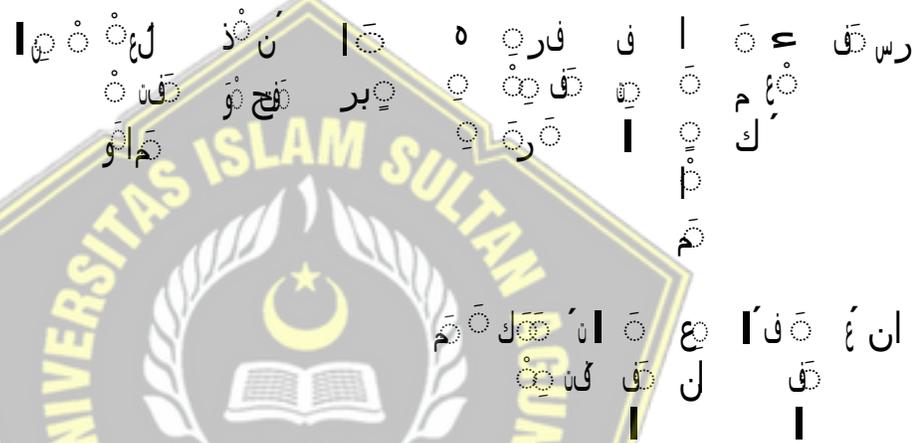
- 1) Faktor hukumnya sendiri;
- 2) Faktor penegak hukum;
- 3) Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum;
- 4) Faktor masyarakat yakni lingkungan di mana hukum tersebut berlaku dan diterapkan;
- 5) Faktor kebudayaan yakni sebagai hasil karya, cipta, dan rasa yang didasarkan pada rasa kemanusiaan di dalam pergaulan hidup

## **F. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam**

---

<sup>83</sup> Soerjono Soekanto, Op.Cit, Hal. 7-8.

Konsumen mendapatkan perhatian yang cukup besar dalam ajaran Islam, baik dalam Al-Qur'an maupun Hadits. Bisnis yang adil dan jujur menurut Al-Qur'an adalah bisnis yang tidak menzalimi dan tidak pula dizalimi. Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Baqarah ayat (279).



*“Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu, kamu tidak menganiaya dan tidak pula dianiaya.” (QS Al-Baqarah ayat 279).*

Sepintas ayat ini memang berbicara tentang riba, tetapi secara implisit mengandung pesan-pesan perlindungan konsumen. Di akhir ayat disebutkan tidak menganiaya dan tidak dianiaya (tidak menzalimi dan tidak pula dizalimi). Dalam konteks bisnis, potongan pada akhir ayat tersebut mengandung perintah perlindungan konsumen bahwa antara pelaku usaha dan konsumen dilarang untuk saling menzalimi atau merugikan satu dengan yang

lainnya. Hal ini berkaitan dengan hak-hak konsumen dan juga hak-hak pelaku



usaha (produsen). Konsep bisnis dalam Islam harus dilandasi oleh nilai-nilai dan etika yang menjunjung tinggi kejujuran dan keadilan<sup>84</sup>

### 1. Asas – Asas Perlindungan Konsumen Dalam Islam

Untuk melindungi kepentingan para pihak di dalam lalu lintas perdagangan/ berbisnis, hukum Islam menetapkan beberapa asas yang dijadikan sebagai pedoman dalam melakukan transaksi, yaitu *at-tauhid*, *istikhlaf*, *al-ihsan*, *al-amanah*, *ash-shiddiq*, *al-adl*, *al-khiyar*, *at-ta'wun*, keamanan dan keselamatan, dan *at-taradhin*.

Asas pokok atau pondasi dari seluruh kegiatan bisnis di dalam hukum Islam ditempatkan pada asas tertinggi, yaitu tauhid (mengesakan Allah SWT). Dari asas ini kemudian lahir asas istikhlaf, yang menyatakan bahwa apa yang dimiliki oleh manusia hakekatnya adalah titipan dari Allah SWT, manusia hanyalah sebagai pemegang amanah yang diberikan kepadanya.<sup>85</sup> Dari asas tauhid juga melahirkan asas al-ihsan (*benevolence*), artinya melaksanakan perbuatan baik yang dapat memberikan kemanfaatan kepada orang lain tanpa ada kewajiban tertentu yang mengharuskannya untuk melaksanakan perbuatan tersebut.<sup>86</sup> Dari ketiga asas di atas melahirkan asas *al-amanah*, *ash-shiddiq*, *al-adl*, *al-khiyar*, *at-ta'wun*, keamanan dan keselamatan, dan *at-taradhin*.

Menurut *asas al-amanah* setiap pelaku usaha adalah pengembalian amanah

---

<sup>84</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Kencana, 2013, Hlm. 41

<sup>85</sup> Yusuf Qardhawi, *Norma Dan Etika Ekonomi Islam*, Penerjemah Zainal Arifin dan Dahlia Husin, Jakarta, Gema Insani Press, 1997, Hal. 31

<sup>86</sup> Faisal Badroen et al, *Etika bisnis Dalam Islam*, Jakarta, Kencana, 2007, Hlm. 102-103

untuk masa depan dunia dengan segala isinya (*kholifah fi al-ardhi*), oleh karena itu apapun yang dilakukannya akan dipertanggung jawabkan di hadapan manusia dan di hadapan sang pencipta (Allah SWT).<sup>87</sup> *Ashshiddiq* adalah perilaku jujur, yang paling utama di dalam berbisnis adalah kejujuran. *Al-adl* adalah keadilan, keseimbangan, dan kesetaraan yang menggambarkan dimensi horizontal dan berhubungan dengan harmonisasi segala sesuatu di alam semesta ini. *Al khiyar* adalah hak untuk memilih dalam transaksi bisnis, hukum Islam menetapkan asas ini untuk menjaga terjadinya perselisihan antara pelaku usaha dengan konsumen. *Ta'awun* adalah tolong menolong, *ta'awun* memiliki arti yang sangat penting dalam kehidupan ini karena tidak ada satupun manusia yang tidak membutuhkan bantuan dari orang lain, sehingga tolong menolong antara sesama manusia merupakan keniscayaan, terutama dalam upaya meningkatkan kebaikan dan ketakwaan kepada Allah SWT. Untuk itu, dalam hubungannya dengan transaksi antara konsumen dan produsen asas ini harus dijiwai oleh kedua belah pihak<sup>88</sup>

Asas Keamanan dan Keselamatan, dalam hukum Islam ada lima Hal yang wajib dijaga dan dipelihara (*al-dharuriyyat al-khamsah*), yaitu:

- (1) memelihara agama (*hifdh al-din*),
- (2) memelihara jiwa (*hifdh al-nafs*),

---

<sup>87</sup> Hasan Aedi, *Teori dan Aplikasi Etika Bisnis Islam*, Bandung, Alfabeta, 2011, Hlm. 59

<sup>88</sup> <http://jurnalnajmu.wordpress.com/2007/11/15/prinsip-prinsip-hukum-islam-dalam-tanggung-jawab-pelaku-usaha/> Diakses Tanggal 02 Agustus 2022

- (3) memelihara akal (*hifdh al-aql*),
- (4) memelihara keturunan (*hifdh nasl*), dan
- (5) memelihara harta (*hifdh al-maal*).<sup>89</sup>.

Asas *at-taradhi* (kerelaan). Salah satu syarat sahnya jual beli di dalam Islam adalah *aqad* atau transaksi. *Aqad* atau transaksi tidak pernah akan terjadi kecuali dengan *shighat* (*ijab-qabul*), yaitu segala Hal yang menunjukkan kerelaan atau kesepakatan kedua belah pihak (penjual dan pembeli)

Asas-asas perlindungan konsumen dalam hukum Islam lebih luas dan konprehensif, yang mana di dalam hukum Islam tidak hanya mengatur hubungan horizontal yaitu hubungan pelaku usaha dengan konsumen atau pelaku usaha dengan pelaku usaha lainnya (*hablum minannas*), tetapi hukum Islam juga mengatur hubungan manusia secara vertikal (*hablum minallah*) yaitu hubungan antara manusia (pelaku usaha dan konsumen) dengan Allah SWT selaku pemilik alam semesta ini beserta isinya.

## 2. Hak Dan Kewajiban Konsumen Dalam Hukum Islam

Menurut hukum Islam ada enam hak konsumen yang membutuhkan perhatian serius dari pelaku usaha, yaitu;<sup>90</sup>

---

89

[http://www.academia.edu/7342171/Makalah\\_Tanggung\\_Jawab\\_Sosial\\_Perusahaan\\_Dalam\\_Mewujudkan\\_Kesejahteraan\\_Sosial/Diakses\\_Tanggal\\_02\\_Agustus\\_2022](http://www.academia.edu/7342171/Makalah_Tanggung_Jawab_Sosial_Perusahaan_Dalam_Mewujudkan_Kesejahteraan_Sosial/Diakses_Tanggal_02_Agustus_2022)

1. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur, adil, dan terhindar dari pemalsuan
2. Hak untuk mendapatkan keamanan produk dan lingkungan sehat
3. Hak untuk mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa
4. Hak untuk mendapatkan perlindungan dari penyalahgunaan keadaan
5. Hak untuk mendapatkan ganti rugi akibat negatif dari suatu produk
6. Hak untuk memilih dan memperoleh nilai tukar yang wajar

Salah satu hak konsumen dalam Islam adalah hak untuk memilih yang dikenal dengan istilah khiyar. Melalui hak khiyar ini, Islam memberikan ruang yang cukup luas bagi konsumen dan produsen untuk mempertahankan hak-hak mereka dalam perdagangan apakah melanjutkan aqad/ transaksi bisnis atau tidak. Para ulama' membagi hak khiyar menjadi tujuh macam yaitu<sup>91</sup>

1. *Khiyar majlis*

adalah hak untuk memilih melanjutkan atau membatalkan transaksi bisnis selama masih berada dalam satu tempat (majlis)

2. *Khiyar syarath*

---

<sup>90</sup> Muhammad & Alimin, *Etika & Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*, Yogyakarta, BPFE, 2004, Hlm. 195-234

<sup>91</sup> Abdurrahman Al-Jaziri, *Fiqih Empat Mazdhab Bagian Muamalah II*, terjemahan H. Chatibul Umam & Abu Hurairah, Darul Ulum Press, 2001, hlm 41

adalah hak untuk memilih melanjutkan atau membatalkan transaksi bisnis sesuai dengan waktu yang disepakati atau syarat yang telah ditetapkan bersama

3. *Khiyar aibi*

adalah hak untuk membatalkan transaksi bisnis apabila objek transaksi cacat sekalipun tidak ada perjanjian sebelumnya. Cacat yang dapat dijadikan alasan untuk mengembalikan barang adalah cacat yang dapat menyebabkan turunnya harga

4. *Khiyar tadlis*,

terjadi jika penjual mengelabui pembeli. Dalam Hal ini pembeli memiliki hak *Khiyar* selama tiga hari. Di dalam kitab *Fiqh Empat Madzhab* bagian muamalat Abdurrahman Al-Jaziri menyebut *khiyar* jenis ini dengan istilah “*khiyar al-taghriri al-fi’liyy*” (*khiyar* karena tertipu oleh tindakan penjual).

5. *Khiyar ru'yah*, جامعته سلطان أبوعبده

Hak pilih untuk melanjutkan atau membatalkan transaksi bisnis yang dilakukan terhadap suatu objek yang belum dilihat pada saat transaksi dilaksanakan. Untuk sahnya transaksi jual beli/binis disyaratkan barang dan harganya diketahui dengan jelas oleh penjual dan pembeli. Maka tidak sah menjual atau membeli sesuatu yang tidak jelas, karena Hal itu akan mendatangkan perselisihan

6. *Khiyar al ghabn al-fahisy (khiyar al-murtarsil)*,

jika penjual dan pembeli merasa ditipu maka ia memiliki hak khiyar untuk menarik diri dari transaksi jual beli/bisnis dan membatalkan transaksi tersebut. *Khiyar* jenis ini pada suatu saat bisa menjadi hak penjual dan pada saat yang lain bisa juga menjadi hak pembeli

#### 7. *Khiyar ta'yin*.

adalah memberikan hak kepada pembeli untuk memilih barang yang dia inginkan dari sejumlah atau kumpulan barang yang dijual kendatipun barang tersebut berbeda harganya, sehingga konsumen dapat menentukan barang yang dia kehendaki

Dalam Islam, kerugian atau bahaya fisik yang diderita oleh konsumen karena cacat produk atau penipuan adalah perbuatan yang tidak dibenarkan, oleh karena itu pelaku usaha/produsen harus bertanggung jawab atas perbuatannya itu. Tanggung jawab jika dihubungkan dengan penyebab adanya ganti rugi (*dhaman*) dapat dibedakan menjadi lima, yaitu:<sup>92</sup>

##### 1. Ganti Rugi Karena Perusakan

Adalah ganti rugi akibat dari perusakan barang

##### 2. Ganti Rugi Karena Transaksi (*Dhaman 'Aqdin*)

Adalah terjadinya suatu aqad atau transaksi sebagai penyebab adanya ganti rugi atau tanggung jawab

##### 3. Ganti Rugi Karena Perbuatan (*Dhaman Wadh'u Yadin*)

---

<sup>92</sup> *Ibid*, Hal 235-239

Adalah ganti rugi akibat dari kerusakan barang yang masih berada di tangan penjual apabila barang belum diserahkan dalam sebuah akad yang sah dan ganti rugi karena perbuatan mengambil harta orang lain tanpa izin

4. Ganti Rugi Karena Penahanan (*Dhaman al-Hailulah*)

Adalah ganti rugi pada jasa penitipan barang (*al-wadi*) jika terjadi kerusakan atau hilang, baik kerusakan atau hilangnya itu disebabkan karena kelalaian atau kesengajaan orang yang dititipi

5. Ganti Rugi Karena Tipu daya (*Dhaman al-Maghrur*)

Adalah ganti rugi akibat tipu daya. *Dhaman al-maghrur* sangat efektif diterapkan dalam perlindungan konsumen, karena segala bentuk perbuatan yang dapat merugikan orang lain pelakunya harus membayar ganti rugi sebagai akibat dari perbuatannya itu

**3. Tanggung Jawab Perlindungan Konsumen Menurut Islam**

Menurut Islam negara memiliki kewenangan untuk turut campur dalam kegiatan ekonomi, baik untuk mengawasi kegiatan pasar maupun untuk mengatur dan melaksanakan kegiatan ekonomi yang tidak mampu dilaksanakan oleh individu-individu.

Dasar hukum campur tangan negara dalam ekonomi Islam adalah firman Allah SWT dalam QS. An-Nisa (59)

اَذُّرُ لَطِ  
اَذُّرُ لَطِ اَذُّرُ لَطِ اَذُّرُ لَطِ اَذُّرُ لَطِ اَذُّرُ لَطِ اَذُّرُ لَطِ اَذُّرُ لَطِ اَذُّرُ لَطِ  
اَذُّرُ لَطِ اَذُّرُ لَطِ اَذُّرُ لَطِ اَذُّرُ لَطِ اَذُّرُ لَطِ اَذُّرُ لَطِ اَذُّرُ لَطِ اَذُّرُ لَطِ

اَذُّرُ لَطِ اَذُّرُ لَطِ اَذُّرُ لَطِ اَذُّرُ لَطِ اَذُّرُ لَطِ اَذُّرُ لَطِ اَذُّرُ لَطِ اَذُّرُ لَطِ  
اَذُّرُ لَطِ اَذُّرُ لَطِ اَذُّرُ لَطِ اَذُّرُ لَطِ اَذُّرُ لَطِ اَذُّرُ لَطِ اَذُّرُ لَطِ اَذُّرُ لَطِ

اَذُّرُ لَطِ اَذُّرُ لَطِ اَذُّرُ لَطِ اَذُّرُ لَطِ اَذُّرُ لَطِ اَذُّرُ لَطِ اَذُّرُ لَطِ اَذُّرُ لَطِ  
اَذُّرُ لَطِ اَذُّرُ لَطِ اَذُّرُ لَطِ اَذُّرُ لَطِ اَذُّرُ لَطِ اَذُّرُ لَطِ اَذُّرُ لَطِ اَذُّرُ لَطِ

“Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, Maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian, yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.”

Negara dalam mengatur dan mengawasi kondisi prekonomian masyarakat melalui sebuah lembaga yang bernama “*al-hisbah*”. Melalui lembaga *al-hisbah* ini negara melakukan kontrol terhadap kondisi sosial dan ekonomi secara konperhensif atas kegiatan perdagangan dan praktik-praktik ekonomi. Selain itu lembaga *al-hisbah* ini memiliki tugas dan kewenangan untuk mengawasi industri, jasa profesional, standarisasi produk, memeriksa adanya indikasi penimbunan barang, praktik riba, dan perantara (calo-calo

atau makelar).<sup>93</sup>

Pejabat yang bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas lembaga *al-hisbah* ini disebut *muhtasib*. Oleh karena itu, kewenangan mengawasi pasar

---

<sup>93</sup> Ahmad Muhammad Al-Assal & Fathi Ahmad Abdul Karim, *Sistem, Prinsip Dan Tujuan Ekonomi Islam*, Terjemahan H. Imam Saefudin, Bandung, Pustaka Setia, 1999, Hlm. 101-103



menjadi tanggung jawab *muhtasib*. Selain mengawasi pasar, *muhtasib* juga mengawasi perilaku sosial masyarakat, bagaimana kegiatan mereka dalam melaksanakan kewajiban agama dan bekerja untuk pemerintah. Ada beberapa fungsi ekonomis yang menjadi kewenangan *muhtasib*, yaitu memenuhi dan mencukupi kebutuhan, pengawasan terhadap industri dan produksi, pengawasan atas jasa, pengawasan atas perdagangan, mengawasi jual beli terlarang, mengawasi standar keHalalan, kesehatan dan kebersihan suatu komoditas, pengaturan pasar, melakukan intervensi pasar, dan memberikan hukuman terhadap pelaku pelanggaran<sup>94</sup>



---

<sup>94</sup> *Ibid*, hlm 240-242

**BAB III**  
**REGULASI EKSEKUSI PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA**  
**KONSUMEN BELUM BERBASIS KEADILAN**

**A. Eksekusi Pelaksanaan Putusan BPSK Dalam Penyelesaian Sengketa**

**Konsumen**

Mahkamah Agung sudah memublikasikan tak kurang dari 668 putusan perkara perlindungan konsumen, sebagian besar perkara perlindungan konsumen itu berkaitan dengan sengketa yang timbul antara nasabah dengan perusahaan pembiayaan, atau antara nasabah dengan bank. Menurut Arsil sebagai peneliti lembaga kajian untuk independensi peradilan (LeIP), bahwa sejak tahun 2013 telah terjadi perubahan pandangan para hakim agung melihat perjanjian kredit kendaraan bermotor baik berdasarkan perjanjian fidusia maupun hak tanggungan adalah perjanjian pada umumnya dan sengketa antara pemohon dan termohon tentang pembiayaan konsumen berpotensi menjadi wanprestasi, sehingga para pihak yang bersengketa seharusnya membawa perkara mereka ke peradilan umum, yaitu pengadilan negeri yang berwenang.

Kewenangan pengadilan negeri dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui pengadilan adalah selaras dengan ketentuan dalam Pasal 45 UUPK yang berbunyi sebagai berikut:

- a. 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;
- b. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa;
  - c. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang;
  - d. 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.

Berdasarkan Pasal 45 UUPK ini jelas bahwa penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan pilihan para pihak untuk memilih melalui pengadilan atau di luar pengadilan. Apabila melalui pengadilan, maka peradilan yang dimaksud berada di lingkungan peradilan umum terkhusus pengadilan negeri. Untuk kemudian akan dibahas lebih lanjut dalam mengenai badan penyelesaian sengketa konsumen berikut:

### **1. Kewenangan Badan Peradilan Bidang Sengketa konsumen**

Kekuasaan kehakiman Pasal 24 ayat (2) UUD NKRI tahun 1945 menyatakan:

Kekuasaan kehakiman dilakukan oleh sebuah Mahkamah Agung dan badan peradilan yang berada di bawahnya dalam lingkungan peradilan umum, lingkungan peradilan agama, lingkungan peradilan militer, lingkungan peradilan tata usaha negara, dan oleh sebuah Mahkamah Konstitusi.

Dalam UUD NKRI tahun 1945, jelas bahwa kekuasaan kehakiman menjadi kekuasaan yang sangat fundamental dan sebagai bagian dari poros kekuasaan yang memiliki fungsi menegakkan keadilan. Kekuasaan kehakiman dalam susunan kekuasaan negara menurut UUD NKRI tahun 1945 setelah perubahan tetap ditempatkan sebagai kekuasaan yang mandiri, bebas dari campur tangan kekuasaan lain. Dalam susunan kekuasaan negara Republik Indonesia yaitu kekuasaan kehakiman dilaksanakan oleh Mahkamah Agung (MA), badan-badan lain di bawah MA (peradilan umum, peradilan agama, peradilan militer, peradilan tata usaha negara) serta Mahkamah Konstitusi. Untuk menjaring hakimhakim agung yang profesional dan mempunyai integritas terhadap profesinya sebagai penegak hukum dan keadilan, terdapat lembaga lembaga yang khusus diadakan untuk rekrutmen calon-calon hakim agung, yaitu komisi yudisial.<sup>95</sup>

Kemudian, Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 48

Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman menegaskan:

---

<sup>95</sup> Nurhadiantomo, *Kekuasaan Kehakiman dan Pandangan Hukum Progresif: Hakim dan Rasa Keadilan Masyarakat*, Pranata Hukum, Vol 1, No. 1, Juli 2006, h. 2.

Kekuasaan kehakiman adalah kekuasaan negara yang merdeka untuk menyelenggarakan peradilan guna menegakkan hukum dan keadilan berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia, demi terselenggaranya negara hukum Republik Indonesia.

Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman, menunjukkan adanya jaminan kebebasan hakim dalam menjalankan tugasnya, hakim sebagai kekuasaan yang merdeka harus bebas dari campur tangan pihak mana pun juga, baik internal maupun eksternal, sehingga hakim dapat dengan tenang mem - berikan putusan yang seadil-adilnya. Beberapa tugas Hakim yaitu:

1. Tugas pokok dalam bidang peradilan (teknis yudisial), di antaranya:
  - 1) Menerima, memeriksa dan mengadili serta menyelesaikan setiap perkara yang diajukan;
  - 2) Mengadili menurut hukum dengan tidak membeda-bedakan orang (Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman);
  - 3) Membantu pencari keadilan dan berusaha mengatasi segala hambatan dan rintangan untuk dapat tercapainya peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan (Pasal 4 ayat (2) Undang-

Undang Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman);

4) Dilarang menolak untuk memeriksa, mengadili, dan memutus suatu perkara yang diajukan dengan dalih bahwa hukum tidak ada atau kurang jelas, melainkan wajib untuk memeriksa dan mengadilinya (Pasal 10 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman).

2. Tugas yuridis, yaitu memberikan keterangan, pertimbangan, dan nasihat masalah hukum kepada lembaga negara dan lembaga pemerintahan (Pasal 22 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman).

Kemudian, hakim dalam mengadili suatu perkara melalui tiga tahapan:

1. Mengonstatir (mengonstalasi) yaitu mengakui atau membenarkan telah terjadi peristiwa yang diajukan para pihak di muka persidangan. Syaratnya peristiwa konkret itu harus dibuktikan terlebih dahulu;
2. Mengualifisir (mengualifikasikan), yaitu menilai peristiwa yang telah dianggap benar-benar terjadi termasuk dalam hubungan seperti apa, atau menentukan dan menerapkan peraturan hukum terhadap peristiwa tersebut;

3. Mengonstituir (mengonstitusi) atau memberikan konsitusinya, yaitu hakim menetapkan hukumnya dan memberi keadilan kepada yang bersangkutan. Di sini hakim mengambil kesimpulan dari adanya premise mayor (peraturan hukumnya) dan premise minor (peristiwanya). Dalam memberikan putusan, hakim perlu memperhatikan faktor yang seharusnya diterapkan secara proporsional, yaitu: keadilan, kepastian hukumnya dan kemanfaatannya.<sup>96</sup>

Keberadaan badan peradilan adalah merupakan salah satu institusi yang menjalankan fungsi hukum atau penegakan keadilan. Bangsa yang beradab dapat dilihat dari hukum yang adil dan pengadilan baik dan berdaulat. Negara hukum yang tunduk kepada the rule of law, kedudukan peradilan dianggap sebagai pelaksanaan kehakiman (judicial power) yang berperan sebagai katup penekan (pressure valve) atau segala pelanggaran hukum dan ketertiban masyarakat. Peradilan masih tetap relevan sebagai the last resort atau tempat terakhir mencari kebenaran dan keadilan, sehingga masih diandalkan sebagai badan yang berfungsi dan berperan menegakan kebenaran dan keadilan (to enforce the truth and justice).<sup>97</sup>

---

<sup>96</sup> Bambang Sutyoso, Sri Hastuti Puspitasari, *Aspek-aspek Perkembangan Kekuasaan Kehakiman*, (Yogyakarta: UII Press, 2005), h. 126-127.

<sup>97</sup> M. Yahya Harahap, *Hukum Acara Perdata tentang Gugatan, Persidangan, Penyitaan, Pembuktian, dan Putusan Persidangan*, Cet ke-16, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), h. 229.

Dalam hukum acara sejak semula sudah menganalisis dan menghendaki penyelesaian sengketa melalui cara damai, seperti yang tertulis pada Pasal 130 HIR atau 154 RBg yang berbunyi, “Jika pada hari yang ditentukan itu kedua belah pihak datang, maka pengadilan negeri dengan pertolongan ketua mencoba memperdamaikan mereka” selanjutnya ayat (2) mengatakan:

Jika perdamaian yang demikian itu dapat dicapai, maka pada waktu bersidang, diperbuat sebuah surat (akta) tentang itu, dalam mana kedua belah pihak dihukum akan menaati perjanjian yang diperbuat itu, maka surat (akta) itu berkekuatan dan akan dijalankan sebagai putusan yang biasa.<sup>98</sup>

Upaya perdamaian dalam penyelesaian sengketa di pengadilan wajib dilakukan sekaligus juga bagian tahapan yang harus dilalui setiap yang berperkara di pengadilan. Demikian juga sebagaimana yang diatur di dalam Pasal 10 ayat (2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman, yang mana dalam perkara perdata di Indonesia sangat menginginkan perdamaian.

Bertitik tolak dari ketentuan pasal di atas, sistem yang diatur hukum acara dalam penyelesaian perkara perdata termasuk sengketa konsumen yang diajukan ke pengadilan negeri, hampir sama dengan court connected arbitration system, yaitu pertama-tama hakim membantu atau menolong para

---

<sup>98</sup> R. Soesilo, *RIB/HIR dengan Penjelasan*, (Bogor: Politeia, 1985), h. 88.

pihak yang berperkara untuk menyelesaikan sengketa dengan perdamaian, kemudian apabila tercapai kesepakatan di antara penggugat dan tergugat, maka kesepakatan tersebut dituangkan dalam bentuk perjanjian perdamaian yang ditandatangani para pihak. Selanjutnya terhadap perjanjian perdamaian, dibuat akta berupa putusan yang dijatuhkan pengadilan yang mencantumkan amar, yaitu meng - hukum para pihak menepati perjanjian perdamaian.<sup>106</sup> Sistem tersebut di atas adalah sistem penggabungan pengadilan dan arbitrase. Sistem ini telah berkembang di beberapa negara. Di Inggris disebut in court arbitration system. Di Amerika Serikat disebut court connected arbitration. Adapun di Australia dinamakan court annexed arbitration.

Badan peradilan penyelesaian sengketa konsumen selain badan peradilan umum adalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen disingkat sebagai BPSK. Pada peradilan umum sesuai Pasal 3 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman,<sup>107</sup> kekuasaan kehakiman di lingkungan peradilan umum dilaksanakan oleh (a) Pengadilan negeri; (b) Pengadilan tinggi”

Pasal 48 UUPK, “Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45”. Pasal 45 (1) UUPK, “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”. Ini menunjukkan penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan adalah melalui pengadilan negeri dan pengadilan tinggi.

Badan penyelesaian sengketa konsumen adalah salah satu lembaga peradilan konsumen berkedudukan pada tiap daerah tingkat II kabupaten dan kota di seluruh Indonesia sebagaimana diatur menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bertugas utama menyelesaikan persengketaan konsumen di luar lembaga pengadilan umum. Badan penyelesaian sengketa konsumen sebagai badan peradilan yang tidak tunduk pada kewenangan Mahkamah Agung sebagai pimpinan badan peradilan umum di Indonesia.

Keputusan badan penyelesaian sengketa konsumen bersifat mengikat dan penyelesaian akhir bagi para pihak kecuali salah satu pihak tidak menerima putusan, maka dilanjutkan proses penyelesaian melalui pengadilan. Keberadaan badan penyelesaian sengketa konsumen dalam upaya perlindungan konsumen di Indonesia termuat dalam Pasal 49 sampai Pasal 58 UUPK.

## **2. Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan dunia bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha.

Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah. Kerugian-kerugian yang dialami konsumen tersebut dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha yang menimbulkan kerugian terhadap konsumen.

Dalam interaksi antara konsumen dengan pelaku usaha yang dinamis, ditambah dengan jumlah produk dan layanan jasa yang selalu berkembang, kemungkinan terjadinya sengketa tak terhindarkan. Selain itu juga beberapa faktor, di antaranya perbedaan pemahaman antara konsumen dengan pelaku usaha mengenai suatu produk atau layanan jasa terkait. Sengketa juga dapat disebabkan kelalaian konsumen atau pelaku usaha dalam melaksanakan kewajiban dalam perjanjian terkait produk atau layanan dimaksud ataupun karena perbuatan melanggar hukum dari salah satu pihak baik oleh pelaku usaha atau konsumen itu sendiri.

Penyelesaian sengketa konsumen di dalam dunia usaha menjadi masalah tersendiri, karena apabila para pelaku usaha menghadapi sengketa tertentu, maka dia akan berhadapan dengan peradilan yang prosesnya lama dan biaya besar, sedangkan dalam dunia usaha penyelesaian sengketa dikehendaki dapat berlangsung sederhana, cepat, dan murah. Pada sisi lain, penyelesaian dalam dunia bisnis diharapkan sedapat mungkin tidak merusak hubungan bisnis yang sudah terjalin sebelumnya. Kondisi ini, tidak akan

terjadi apabila pihak yang bersangkutan membawa sengketa tersebut melalui pengadilan, di mana akan berakhir dengan kekalahan salah satu pihak dan kemenangan pihak lain.<sup>99</sup>

Kedudukan konsumen pada umumnya masih lemah, baik dalam bidang ekonomi, pendidikan, dan daya tawar karena itu sangat diperlukan adanya undang-undang untuk melindungi kepentingan konsumen yang selama ini diabaikan. Untuk dapat menjamin suatu penyelenggaraan perlindungan konsumen, maka pemerintah menuangkannya dalam suatu produk hukum berupa UUPK. Hal ini penting karena hanya hukum yang memiliki kekuatan untuk memaksa pelaku usaha untuk taat dan juga hukum memberikan sanksi yang tegas. Pada Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan, “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”.

Dengan adanya UUPK tersebut, diharapkan dapat membantu konsumen dalam memperoleh akses menuju keadilan dalam proses penyelesaian sengketa konsumen. Lahirnya UUPK merupakan upaya pemberdayaan konsumen agar dapat melindungi kepentingan konsumen secara integratif dan komprehensif serta dapat diterapkan secara efektif di masyarakat. Sesungguhnya, peran hukum yang melindungi konsumen tidak

---

<sup>99</sup> Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan bagi Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), h. 55.

bermaksud mematikan usaha pelaku usaha, tetapi sebaliknya perlindungan konsumen dapat menciptakan iklim dunia usaha yang sehat yang dapat mendorong lahirnya pelaku usaha yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang atau jasa yang berkualitas.<sup>100</sup>

Penyelesaian sengketa konsumen yang adil merupakan hak konsumen. Pasal 4 huruf (e) UUPK yang menyatakan bahwa, “konsumen berhak mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa secara patut”. Salah satu bentuk perlindungan hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen yang adil melalui jalur nonlitigasi, yaitu dengan membentuk suatu lembaga perlindungan konsumen, yaitu badan penyelesaian sengketa konsumen pada Pasal 1 ayat (11) UUPK yang menyebutkan, bahwa badan penyelesaian sengketa konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen”.<sup>101</sup>

Badan penyelesaian sengketa konsumen dibentuk untuk menyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana. Keberadaan badan penyelesaian sengketa konsumen dapat menjadi bagian dari pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha, karena sengketa di antara konsumen

---

<sup>100</sup> A. Joko Purwoko, *Optimalisasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan*, Prosiding Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu & Call For Papers Unibank, 28 Juli 2001, h. 414

<sup>101</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2007), h. 20

dengan pelaku usaha biasanya nominalnya kecil sehingga tidak mungkin mengajukan mengajukan sengketa di pengadilan karena tidak sebanding antara biaya perkara dengan besarnya kerugian yang akan dituntut.<sup>102</sup>

Dalam UUPK lembaga penyelesaian sengketa selain badan penyelesaian sengketa konsumen adalah badan perlindungan konsumen nasional (BPKN) yang tertuang dalam Pasal 1 ayat (1) UUPK yang berbunyi, “Badan perlindungan konsumen nasional adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen”. Rumusan pengertian badan perlindungan konsumen nasional sebagai badan membantu pengertian yang luas dalam upaya perlindungan konsumen. Ini menunjukkan bentuk perlindungan konsumen oleh pemerintah untuk memperdayakan konsumen dari kedudukan pihak yang lemah untuk dapat berhadapan dengan pelaku usaha yang memiliki bargaining position yang sangat kuat dalam aspek sosial, ekonomi, dan bahkan psikologis.

Kedudukan badan perlindungan konsumen nasional dalam pengertian tersebut memiliki persamaan dengan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM) yang tertuang dalam rumusan Pasal 1 ayat (9) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu sama sebagai lembaga yang mempunyai

---

<sup>102</sup> Dahlia, *Peran BPSK sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Ilmu Hukum, 2014, h. 2-3.

kegiatan menangani perlindungan konsumen. Perbedaan hanya pada historis inisiatif pembentukannya, di mana lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat berasal dari arus bawah (bottom up), sementara badan perlindungan konsumen nasional inisiatifnya datang dari arus atas (top down).

Pengaturan tentang keberadaan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dapat dilihat pada rumusan Pasal 44 UUPK yang berbunyi:

1. Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat.
2. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.
3. Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi:
  - a. Menyebar informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
  - b. Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
  - c. Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;

- d. Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
  - e. Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.
4. Ketentuan lebih lanjut mengenai tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur di dalam peraturan pemerintah.

Kehadiran lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dalam suatu negara sangat penting untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen. Hal sama badan perlindungan konsumen nasional, meskipun kedua lembaga ini melakukan upaya perlindungan konsumen dari arus yang berbeda, di mana lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dari arus bawah yang berada di masyarakat, sedangkan badan perlindungan konsumen nasional dari arus atas, yakni pemerintah. Dengan adanya kedua lembaga independen ini dimungkinkan akan memberikan manfaat terhadap perlindungan konsumen secara maksimal.

### **3. Kewenangan Atributif Lembaga Penyelesaian Sengketa Pembiayaan**

#### **Konsumen**

Negara Indonesia adalah negara hukum, demikian ketentuan yang termuat dalam Pasal 1 ayat (3) UUD NRI Tahun 1945. Salah satu pilar negara

hukum adalah adanya badan peradilan yang merdeka. Pilar tersebut termuat dalam Pasal 24 ayat (1) yang menyatakan “Kekuasaan kehakiman merupakan kekuasaan yang merdeka untuk menyelenggarakan peradilan guna menegakkan hukum dan keadilan”. Berdasarkan Pasal 24 ayat (2), menyebutkan bahwa “Kekuasaan kehakiman dilakukan oleh sebuah Mahkamah Agung dan badan peradilan yang berada di bawahnya dalam lingkungan peradilan umum, lingkungan peradilan agama, lingkungan peradilan militer, lingkungan peradilan tata usaha negara dan oleh sebuah Mahkamah Konstitusi”.

Adapun terkait dengan penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen, badan peradilan memiliki kewenangan dalam mengadili dan memutus sengketa pembiayaan konsumen. Badan peradilan tersebut ialah peradilan umum yang wewenang mengadilinya bagi semua orang (umum) dan semua perkara (umum), kecuali termasuk wewenang peradilan yang lain. Masing-masing badan peradilan memiliki undang-undang yang mengaturnya. Begitu pula dengan peradilan umum yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum (untuk selanjutnya disebut UU No. 2 Tahun 1986).

Kewenangan pengadilan negeri dan pengadilan tinggi diatur dalam Pasal 50 dan Pasal 51 UU No. 2 Tahun 1986. Pasal 51 UU No. 2 Tahun 1986 berbunyi “Pengadilan Negeri bertugas dan berwenang memeriksa, memutus,

dan menyelesaikan perkara pidana dan perkara perdata di tingkat pertama”. Sedangkan Pasal 52 UU No. 2 Tahun 1986 berbunyi “(1) Pengadilan Tinggi bertugas dan berwenang mengadili perkara pidana dan perkara perdata di tingkat banding. (2) Pengadilan Tinggi juga bertugas dan berwenang mengadili di tingkat pertama dan terakhir sengketa kewenangan mengadili antar Pengadilan Negeri di daerah hukumnya”.

Berdasarkan pasal 50 UU No. 2 Tahun 1986 tersebut Pengadilan Negeri berwenang dalam memeriksa, memutus dan menyelesaikan perkara pidana dan perkara perdata, kecuali termasuk wewenang badan peradilan lainnya. Sedangkan Pengadilan Tinggi berwenang memeriksa, memutus dan menyelesaikan perkara pidana dan perkara perdata yang dimintakan pemeriksaan tingkat banding, dan mengadili pada tingkat pertama dan terakhir sengketa kewenangan mengadili antar Pengadilan Negeri di wilayahnya.

Berdasarkan pasal 50 UU No. 2 Tahun 1986, badan peradilan umum memiliki kewenangan untuk mengadili sengketa pembiayaan konsumen. Pembiayaan Konsumen (consumer finance) adalah kegiatan pembiayaan untuk pengadaan barang berdasarkan kebutuhan konsumen dengan pembayaran secara angsuran.<sup>15</sup> Kegiatan pembiayaan konsumen merupakan salah satu kegiatan perikatan (lingkup perdata). Perikatan lahir karena perjanjian dan lahir karena undang-undang.<sup>16</sup> Adapun pembiayaan konsumen merupakan sebuah perjanjian antara perusahaan pembiayaan konsumen,

konsumen dan supplier. Sehingga, sengketa pembiayaan konsumen merupakan sengketa perdata yang menjadi lingkup kewenangan di pengadilan negeri. Karena pembiayaan konsumen merupakan salah satu bentuk perikatan yang lahir karena perjanjian. Kewenangan atributif penyelesaian di badan peradilan umum diberikan langsung oleh UUD NRI Tahun 1945 dan UU No. 2 Tahun 1986. Sedangkan, kewenangan atributif BPSK ada melalui UU No. 8 Tahun 1999.<sup>103</sup> Postulat moral dikeluarkannya UU No. 8 Tahun 1999 antara lain adalah terciptanya perekonomian yang sehat.<sup>18</sup> Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.<sup>104</sup>

Kepastian hukum itu meliputi segala upaya untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut.<sup>105</sup> UU No. 8 Tahun 1999 sengaja dibentuk dengan beberapa pertimbangan. Pertimbangan tersebut meliputi karena ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai, sehingga perlu adanya perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan

---

<sup>103</sup> Pasal 49 dan Pasal 52 UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>104</sup> Artidjo Alkostar, *Fenomena-Fenomena Paradigmatik Dunia Pengadilan di Indonesia (Telaah Kritis terhadap Putusan Sengketa Konsumen)*, Universitas Islam Indonesia, Jurnal Hukum Ius Quia Iustum, No 25 Vol. 11 April 2004: 1-14, hlm 3.

<sup>105</sup> Az Nasution, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen*, Jurnal Teropong, Mei, 2003, Masyarakat Pemantau Peradilan Indonesia, hlm 6-7

keseimbangan perlindungan konsumen dan pelaku usaha demi terciptanya perekonomian yang sehat.

Dengan diundangkan UU No. 8 Tahun 1999, tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha pelaku usaha, melainkan justru untuk mendorong iklim berusaha yang sehat dan lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui pelayanan dan penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas. Sikap keberpihakan kepada konsumen itu juga dimaksudkan untuk meningkatkan sikap peduli yang tinggi terhadap konsumen (*wise consumers*).<sup>106</sup>

Sedangkan LAPS-SJK yang mempunyai enam lembaga yang bertujuan menyelesaikan sengketa konsumen sesuai dengan masing-masing sektor jasa keuangan dari sengketa yang timbul tersebut. Adapun untuk penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen masuk ke dalam lembaga Badan Mediasi Pembiayaan dan Pegadaian Indonesia (BMPPVi). BMPPVi tidak memiliki kewenangan yang diberikan oleh undang-undang secara langsung, melainkan merupakan lembaga penyelesaian sengketa yang berada di bawah pengawasan OJK. Namun, perlu kembali dilihat bahwa konteks penyelesaian sengketa perdata tidak hanya dilihat dari sisi teori kewenangan (hukum administrasi) saja. Melainkan juga substansi sengketa pembiayaan konsumen yang menjadi bagian dari hukum perdata. Salah satu asas dasar

---

<sup>106</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta: 2011, hlm 7.

hukum perdata ialah asas *pacta sunt servanda* yang kemudian termuat dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata. Asas *pacta sunt servanda* merupakan salah satu asas fundamental, karena asas ini yang melandasari lahirnya perjanjian dan melandasari pelaksanaan perjanjian sesuai kesepakatan dalam perjanjian.

Kesepakatan yang sudah dituangkan dalam perjanjian menjadi prestasi yang wajib dilaksanakan para pihak. Sebaliknya, tanpa adanya kesepakatan para pihak tidak akan melahirkan perjanjian. *Pacta sunt servanda* berasal dari bahasa latin yang berarti “janji harus ditepati”.<sup>107</sup> Kaitannya dengan kewenangan lembaga penyelesaian sengketa ialah selain undang-undang (hukum positif) yang menjadi sumber kewenangan atributif lembaga penyelesaian sengketa. Terdapat sumber kewenangan lain untuk lembaga penyelesaian sengketa yakni perjanjian. Kesepakatan-kesepakatan para pihak yang kemudian tertuang menjadi perjanjian merupakan undang-undang bagi para pihak yang menyepakatinya.

Menjadi menarik karena dalam perjanjian, biasanya para pihak telah menentukan kesepakatan *dispute settlement*. *Dispute settlement* atau *midnight clause* merupakan kesepakatan para pihak ketika terjadi sengketa yang timbul dari perjanjian yang disepakatinya. Kesepakatan tersebut meliputi dimana penyelesaian sengketa tersebut dapat diajukan. Jika kesepakatan penyelesaian tersebut dibawa melalui arbitrase akan mencantumkan hukum apa yang

---

<sup>107</sup> Harry Purwanto, *Keberadaan Asas Pacta Sunt Servanda Dalam Perjanjian Internasional*, Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, *Mimbar Hukum* Vol 21, No 1, Februari 2009, hlm 162

dipakai, hukum acara mana yang dipakai dan lembaga mana yang dipakai. Kewenangan penyelesaian sengketa ini merupakan kewenangan atributif yang tergolong dalam kompetensi relatif lembaga penyelesaian sengketa seperti tercantum dalam Pasal 118 Ayat (4) HIR

Sehingga, LAPS-SJK dalam Hal ini ialah BMPPVi tidak secara eksplisit oleh UU OJK diberikan kewenangan penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen. Apabila terdapat kesepakatan para pihak untuk diselesaikan melalui BMPPVi, maka secara otomatis BMPPVi memiliki kewenangan atributif layaknya lembaga penyelesaian sengketa yang lain (badan peradilan umum dan BPSK). Begitupula sebaliknya, walaupun badan peradilan umum dan BPSK memiliki kewenangan atributif untuk menyelesaikan sengketa oleh undang-undang. Namun, dalam Hal para pihak sepakat untuk menyelesaikan diluar badan peradilan umum dan BPSK, maka lembaga lain tersebutlah yang memiliki kewenangan atributif untuk menyelesaikan sengketa. Karena dalam hukum perdata undang-undang bukan saja hukum positif yang dibuat oleh penguasa, melainkan juga perjanjian yang disepakati para pihak.

#### **4. Kewenangan Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Pembiayaan Konsumen**

UU No. 2 Tahun 1986 memberikan kewenangan kepada badan peradilan umum untuk memeriksa dan mengadili perkara perdata yang

menjadi kewenagannya, selain yang merupakan kewenangan badan peradilan lain. Sengketa perdata meliputi sengketa wanprestasi dan sengketa perbuatan melawan hukum merupakan tugas dan kewenangan Pengadilan Negeri dalam memeriksa, memutus dan menyelesaikannya di tingkat pertama.<sup>108</sup> Sehingga, sengketa pembiayaan konsumen yang merupakan sengketa wanprestasi, penyelesaiannya dilakukan melalui badan peradilan umum yang dapat ditempuh melalui gugatan biasa atau gugatan sederhana.

Putusan pengadilan saat ini (tahun 2013 hingga sekarang) berpendapat bahwa sengketa wanprestasi merupakan kewenangan badan peradilan umum. Walaupun para pihak sepakat untuk menyelesaikan sengketanya melalui lembaga lain selain badan peradilan umum (BPSK atau BMPPVi). Dalam Hal sengketa pembiayaan konsumen setelah diperiksa merupakan sengketa wanprestasi, maka lembaga lain selain badan peradilan umum (BPSK atau BMPPVi) tidak berwenang untuk mengadilinya.<sup>109</sup> Sehingga, lembaga penyelesaian sengketa yang berwenang ialah badan peradilan umum. Hal ini juga didasarkan pada asas res yudicata pro veritate habitur yang berarti putusan pengadilan/hakim yang dianggap benar sehingga yang termuat dalam peraturan perundang-undangan harus dikesampingkan (dinyatakan tidak berlaku).

---

<sup>108</sup> Pasal 50 UU Peradilan Umum. Pengadilan Negeri bertugas dan berwenang memeriksa, memutus, dan menyelesaikan perkara pidana dan perkara perdata di tingkat pertama

<sup>109</sup> Dissenting Opinion dalam Putusan Kasasi Mahkamah Agung Nomor 335 K/Pdt.Sus/2012, dan Ratio Decidendi dalam Putusan Kasasi Mahkamah Agung Nomor 831 K/Pdt.Sus-BPSK/2018

Pilihan penyelesaian sengketa di luar badan peradilan umum (BPSK atau BMPPVi) akan sia-sia dan merugikan ketika kemudian dilakukan upaya hukum di badan peradilan yang kemudian membatalkan putusan arbitrase di BPSK atau BMPPVi tersebut. Sehingga, para pihak akan dirugikan waktu, biaya dan tenaganya.

Dasar hukum BPSK dan BMPPVi tidak memberikan kewenangan menyelesaikan sengketa wanprestasi. UU No. 8 Tahun 1999 yang menjadi dasar hukum BPSK secara implisit memberikan pengertian bahwa sengketa yang menjadi kewenangan BPSK ialah bukan sengketa wanprestasi melainkan perbuatan melawan hukum. Hal ini dapat dilihat dalam Pasal 23 UU No. 8 Tahun 1999 yang menyebutkan bahwa “Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen”.

Berikut ini Pasal 19 ayat (1) s/d ayat (4) UU No. 8 Tahun 1999:

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.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

Kedua pasal tersebut memberikan pengertian bahwa sengketa yang dapat diajukan ke BPSK ialah sengketa mengenai kerugian yang diderita konsumen (kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian) akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha. Hal ini mempunyai pengertian yang sama dengan perbuatan melawan hukum dalam Pasal 1365 KUH Perdata yang menyatakan bahwa: “Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut”.

Dalam Pasal 45 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999 pun memberikan pengertian yang sama, yakni kerugian yang diderita konsumen akibat pelaku usaha. Demikian pula dalam BMPPVi yang merupakan salah satu dari beberapa lembaga yang tergabung dalam LAPSSJK dibawah pengawasan OJK. Dalam POJK Nomor 1/POJK.7/2014 memberikan pengertian sengketa yang menjadi kewenangan LAPS-SJK ialah bukan sengketa wanprestasi melainkan sengketa perbuatan melawan hukum. Pasal 1 angka 12 dan angka 13 POJK Nomor 1/POJK.7/2014 menyatakan bahwa:

Pasal 1 angka 12 Pengaduan adalah penyampaian ungkapan ketidakpuasan Konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian atau potensi kerugian finansial pada Konsumen yang diduga terjadi karena kesalahan atau kelalaian Lembaga Jasa Keuangan dalam kegiatan penempatan dana oleh Konsumen pada Lembaga Jasa Keuangan dan/atau pemanfaatan pelayanan dan/atau produk Lembaga Jasa Keuangan.

Pasal 1 angka 13 Sengketa adalah perselisihan antara Konsumen dengan Lembaga Jasa Keuangan dalam kegiatan penempatan dana oleh Konsumen pada Lembaga Jasa Keuangan dan/atau pemanfaatan pelayanan dan/atau produk Lembaga Jasa Keuangan setelah melalui proses penyelesaian Pengaduan oleh Lembaga Jasa Keuangan.

Dari pengertian sengketa dalam POJK tersebut, dibagi menjadi dua Hal yang sebenarnya substansi pengertiannya sama namun dibedakan tingkatan dan cara penyelesaiannya. Tingkat pertama yakni pengaduan yang penyelesaiannya dengan cara internal dispute resolution antara LJK dan Konsumen. Pengaduan sendiri sama dengan sengketa perbuatan melawan hukum karena menitikberatkan adanya kerugian atau potensi kerugian finansial karena kesalahan atau kelalaian LJK dalam kegiatan penempatan dana, pemanfaatan pelayanan dan atau produk oleh konsumen pada LJK yang bersangkutan. Sedangkan pengertian sengketa dalam POJK merupakan tingkat kedua setelah pengaduan tidak berhasil diselesaikan melalui internal dispute resolution. Dalam tingkat sengketa, para pihak diberikan pilihan penyelesaian sengketa melalui LAPS-SJK atau lembaga penyelesaian lain diluar LAPS-SJK.

#### **5. Kewenangan Penyelesaian Sengketa Perbuatan Melawan Hukum Pembiayaan Konsumen**

Masing-masing lembaga penyelesaian mempunyai kewenangan dalam menyelesaikan sengketa perbuatan melawan hukum pembiayaan konsumen. UU No. 2 Tahun 1986 yang menjadi dasar kewenangan badan peradilan umum menyatakan bahwa semua perkara perdata menjadi kewenangannya. Oleh karena itu, badan peradilan umum menjadi salah satu lembaga

penyelesaian sengketa yang berwenang menyelesaikan sengketa pembiayaan konsumen berupa sengketa perbuatan melawan hukum.

UU No. 8 Tahun 1999 secara implisit memberikan pengertian sengketa yang menjadi kewenangan penyelesaian BPSK yakni terhadap kerugian yang diderita konsumen (kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian) akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha. Pengertian tersebut sama dengan pengertian perbuatan melawan hukum dalam 1365 KUH Perdata yang mensyaratkan kerugian. Sehingga, BPSK berwenang dalam menyelesaikan sengketa perbuatan melawan hukum yang timbul dari pembiayaan konsumen.

POJK Nomor 1/POJK.7/2014 memberikan pengertian sengketa yang menjadi kewenangan LAPS-SJK ialah sengketa perbuatan melawan hukum. POJK tersebut memberi dua pengertian sengketa yang sebenarnya substansi pengertiannya sama namun dibedakan tingkatan dan cara penyelesaiannya. Tingkat pertama yakni pengaduan yang penyelesaiannya dengan cara internal dispute resolution antara LJK dan Konsumen. Pengaduan sendiri sama dengan sengketa perbuatan melawan hukum karena menitikberatkan adanya kerugian atau potensi kerugian finansial karena kesalahan atau kelalaian LJK dalam kegiatan penempatan dana, pemanfaatan pelayanan dan atau produk oleh konsumen pada LJK yang bersangkutan. Sedangkan pengertian sengketa

dalam POJK merupakan tingkat kedua setelah pengaduan tidak berhasil diselesaikan melalui internal dispute resolution.

## **B. Jalur Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK**

Sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha terjadi oleh banyak faktor, di antaranya dikarenakan konsumen merasa dirugikan terhadap barang dan/atau jasa dari pelaku usaha. Dalam dunia bisnis atau perdagangan terdapat hubungan saling membutuhkan antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen membutuhkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha sedangkan pelaku usaha membutuhkan keuntungan semaksimal mungkin dari transaksi jual beli dengan konsumen. Namun di samping itu juga, yang tidak kalah penting adalah mengenai penyelesaian sengketa, jika antara pelaku usaha atau konsumen merasa dirugikan, yaitu jalur penyelesaian sengketa itu sendiri dalam menyelesaikan sengketa konsumen.

Terkait dengan ini dengan penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang diatur dalam UUPK sebagai Undang-Undang Payung bidang perlindungan konsumen yang termuat dalam Pasal 45 ayat (1), (2), dan (4) yang menyatakan bahwa:

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. 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 para pihak yang bersengketa.

Berdasarkan ketentuan dalam Pasal 45 ayat (1) UUPK dijelaskan bahwa untuk menyelesaikan sengketa konsumen, terdapat dua pilihan yaitu;

1. Melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, atau;
2. Melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Memperhatikan Pasal 45 UUPK memberikan ruang bagi konsumen yang dirugikan menggugat pelaku usaha melalui peradilan umum tetapi jika konsumen ingin penyelesaian sengketa dengan pelaku usaha melalui di luar pengadilan maka UUPK menyediakan badan yang dibentuk pemerintah secara khusus untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha.

Badan khusus yang dibentuk pemerintah yang mempunyai wewenang menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan adalah badan penyelesaian sengketa konsumen dan/atau ke lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen untuk penyelesaian sengketa tersebut. Menurut Pasal 47 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa fungsi 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. Dengan kata lain, jalur penyelesaian sengketa konsumen, yaitu:

- a. Jalur litigasi, yaitu melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan;
- b. Jalur nonlitigasi yaitu melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.

Jalur penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi dengan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku. Sementara jika melalui badan penyelesaian sengketa konsumen, maka langkah awal dalam penyelesaian sengketa melalui badan khusus yang dimaksud tersebut di atas dengan membuat pengaduan atas kerugian yang dilakukan pelaku

usaha ke badan penyelesaian sengketa konsumen atau lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat. Badan penyelesaian sengketa konsumen dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat merupakan lembaga yang mempunyai tugas dan wewenang untuk menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen.

Badan penyelesaian sengketa konsumen berdiri pada tahun 2001 melalui Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Makassar. Keputusan Presiden Nomor 108 Tahun 2004 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Kupang, Kota Samarinda, Kota Sukabumi, Kota Bogor, Kota Kediri, Kota Mataram, Kota Palangkaraya, dan pada Kabupaten Kupang, Belitung, Sukabumi, Bulungan, Serang, Ogan Komering Ulu, dan Jenepono. Kemudian, Keputusan Presiden Nomor 18 Tahun 2005, tanggal 12 Juli 2005 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Padang, Kabupaten Indramayu, Kabupaten Bandung, dan Kabupaten Tangerang.

Pendirian badan penyelesaian sengketa konsumen dalam kelembagaan hukum di Indonesia merupakan fenomena yang cukup unik. Ada pendapat bahwa badan penyelesaian sengketa konsumen adalah semacam *small claim*

*court*, kendati ada yang menolak pengatagorian ini karena kata “court” lazim diartikan “pengadilan”, sementara badan penyelesaian sengketa konsumen memang bukan pengadilan, melainkan lembaga alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Namun, keberadaan *small claim court* di beberapa negara menjadi inspirasi gagasan awal pembentukan badan penyelesaian sengketa konsumen, sehingga akhirnya dimuat di UUPK.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu pada Pasal 23 UUPK menjelaskan bahwa apabila pelaku usaha menolak dan/atau tidak memberikan tanggapan dan/atau tidak memenuhi tuntutan ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka konsumen diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha dan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui badan penyelesaian sengketa konsumen, atau dengan cara mengajukan gugatan kepada badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Adapun dalam pelaksanaan tugas dan wewenang dari badan penyelesaian sengketa konsumen sebagai upaya penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, adalah dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau arbitrase atau konsiliasi, memberikan konsultasi perlindungan konsumen, menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen, memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap konsumen,

memutuskan atau menetapkan ada atau tidak adanya kerugian konsumen dan memberikan sanksi administratif.

Dalam Pasal 52 UUPK yang menjadi tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi:

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini;
5. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
7. g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
8. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undangundang ini;
9. 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 badan penyelesaian sengketa konsumen;

10. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
11. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
12. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
13. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Badan penyelesaian sengketa konsumen sebagai badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen mempunyai anggota dalam menjalankan tugas. Anggota badan penyelesaian sengketa konsumen terdiri atas unsur pemerintah, konsumen dan pelaku usaha, masing-masing unsur berjumlah paling sedikit tiga orang dan paling banyak lima orang. Pengangkatan dan pemberhentian anggota badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri Perindustrian dan Perdagangan.<sup>110</sup>

Kemudian, menurut Pasal 15 ayat (1) Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan

---

<sup>110</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana-PrenadaMedia, 2013), h. 143

Penyelesaian Sengketa Konsumen, setiap konsumen yang dirugikan, kuasanya atau ahli warisnya yang datang ke badan penyelesaian sengketa konsumen harus mengajukan gugatan permohonan penyelesaian sengketa konsumen baik secara tertulis maupun lisan melalui sekretariat badan penyelesaian sengketa konsumen yang menangani pengaduan konsumen.

Pengaduan konsumen dapat dilakukan di tempat badan penyelesaian sengketa konsumen yang terdekat dengan domisili konsumen. Setiap kasus sengketa konsumen diselesaikan dengan membentuk majelis dalam jumlah ganjil dan sedikit-dikitnya tiga orang, serta dibantu oleh seorang panitera<sup>111</sup> untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen. Badan penyelesaian sengketa konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 hari kerja setelah gugatan diterima,<sup>112</sup> dan putusan tersebut bersifat final dan mengikat,<sup>113</sup> dengan demikian putusan majelis bersifat final adalah bahwa dalam badan penyelesaian sengketa konsumen tidak ada upaya banding dan kasasi.

Pengajuan gugatan sengketa konsumen sesuai dengan Pasal 15 ayat (3) Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menyebutkan

---

<sup>111</sup> Pasal 54 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>112</sup> Pasal 55 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>113</sup> Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

bahwa permohonan yang diajukan oleh ahli waris atau kuasanya dilakukan bilamana:

1. Konsumen meninggal dunia;
2. Konsumen sakit atau berusia lanjut, sehingga tidak dapat mengajukan pengaduan sendiri baik secara tertulis maupun lisan, sebagaimana dibuktikan dengan surat keterangan dokter dan bukti Kartu Tanda Penduduk (KTP);
3. Konsumen belum dewasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan
4. Konsumen warga negara asing.

Selanjutnya dalam Pasal 16 Kepmenperindag No 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menyebutkan permohonan penyelesaian sengketa konsumen harus memuat secara benar dan lengkap mengenai:

- a. Nama dan alamat lengkap konsumen, ahli warisnya atau kuasanya disertai bukti diri;
- b. Nama dan alamat lengkap pelaku usaha;
- c. Barang atau jasa yang diadukan;
- d. Bukti perolehan (bon, faktur, kuitansi, dan dokumen bukti lain);
- e. Keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang atau jasa tersebut;

- f. Saksi yang mengetahui barang atau jasa tersebut diperoleh; dan
- g. Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan (jika ada).

Penyelesaian sengketa konsumen di badan penyelesaian sengketa konsumen tidak berjenjang. Para pihak dibebaskan untuk memilih cara penyelesaian sengketa yang diinginkan, dapat menggunakan mediasi, konsultasi, dan arbitrase. Setelah para pihak menyetujui cara apa yang akan digunakan, maka para pihak wajib mengikutinya. Setelah konsumen dan pelaku usaha mencapai kesepakatan untuk memilih salah satu cara penyelesaian sengketa konsumen dari tiga cara yang ada di badan penyelesaian sengketa konsumen, maka majelis badan penyelesaian sengketa konsumen wajib menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen menurut pilihan yang ada.<sup>114</sup>

Adanya pilihan tata cara para pihak melalui cara konsultasi atau cara mediasi dan dalam proses penyelesaiannya kemudian gagal atau tidak tercapai kesepakatan mengenai bentuk atau besarnya jumlah ganti rugi, maka para pihak maupun majelis badan penyelesaian sengketa konsumen dilarang melanjutkan penyelesaiannya dengan cara konsultasi atau arbitrase. Penyelesaiannya selanjutnya dapat dilakukan melalui peradilan umum.

---

<sup>114</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta: Prenada-Kencana, 2008), h. 155.

Badan penyelesaian sengketa konsumen sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, yang dengan demikian menurut peraturan perundang-undangan telah dipisahkan dari lingkup peradilan. Namun kenyataannya, pasal-pasal tertentu dalam UUPK tetap memberikan penghubung dengan badan peradilan, sehingga tidak dapat dilepaskan begitu saja dari sistem peradilan umum, baik perdata maupun pidana.

Namun demikian, ada beberapa kelemahan dari kewenangan badan penyelesaian sengketa konsumen. Kewenangannya sendiri sangat terbatas dan ruang lingkup sengketa yang berhak yang ditangani hanya mencakup pelanggaran sebagaimana dalam Pasal 19 ayat (2), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26 UUPK. Dari sudut sanksi hanya berupa sanksi administratif. Pengertian sanksi administratif di sini telah mendapat pengaruh dari sistem *common law*, sehingga dapat berupa penetapan ganti rugi sesuai dengan ketentuan Pasal 60 UUPK. Pelanggaran terhadap pasal pasal lain yang bernuansa pidana sepenuhnya menjadi kewenangan pengadilan, termasuk pelanggaran terhadap pencantuman klasula baku, sekalipun pengawasan terhadap pencantuman klasula baku ini adalah bagian dari tugas badan penyelesaian sengketa konsumen.<sup>115</sup>

---

<sup>115</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004), h. 180.

Apabila penyelesaian sengketa konsumen dilakukan di luar peradilan berdasarkan Pasal 52 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen melalui badan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi, arbitrase, dan konsiliasi. Konsumen yang merasa dirugikan mengajukan gugatan, badan penyelesaian sengketa konsumen wajib menindaklanjuti dan memberikan putusan. Putusan tersebut berdasarkan Pasal 56 ayat (2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan keputusan terakhir dan mengikat (final and binding). Akan tetapi, berdasarkan Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap putusan tersebut dapat dimintakan keberatan melalui upaya hukum ke pengadilan negeri.

Peluang mengajukan keberatan atas putusan badan penyelesaian sengketa konsumen kepada pengadilan negeri adalah bentuk campur tangan demikian besar dari lembaga peradilan umum terhadap penyelesaian sengketa melalui badan penyelesaian sengketa konsumen. Kekuatan putusan dari badan penyelesaian sengketa konsumen secara yuridis masih digantungkan pada supremasi pengadilan sehingga tidak benar-benar final. Sementara dalam praktik pengajuan keberatan atas putusan badan penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan negeri berlaku hukum acara perdata secara umum, sehingga menambah panjang proses penyelesaian sengketa konsumen.

Memperhatikan proses penyelesaian sengketa konsumen melalui badan penyelesaian sengketa konsumen dalam ketentuan antara Pasal 53 ayat (3) dan Pasal 56 ayat (2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang ternyata saling kontradiktif dan menjadi tidak efisien tersebut, timbullah Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) Nomor 1 Tahun 2006 mengenai Tata Cara Pengajuan Upaya Hukum Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Dalam ketentuan tersebut di atas, Mahkamah Agung menetapkan bahwa keberatan merupakan upaya hukum yang hanya dapat diajukan terhadap putusan arbitrase yang dikeluarkan badan penyelesaian sengketa konsumen saja, tidak meliputi putusan badan penyelesaian sengketa konsumen yang timbul mediasi dan konsiliasi. Putusan mediasi dan konsiliasi dapat disepadankan dengan adanya suatu perdamaian (dading) di luar pengadilan atau di dalam pengadilan, sehingga putusannya bersifat final dan mengikat.<sup>116</sup>

Persoalan yang dihadapi saat ini adalah eksekusi terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, masih tetap harus dimintakan penetapan eksekusi ke pengadilan, selain itu juga aturan mengenai tatacara

---

<sup>116</sup> Rochani Urip Salami dan Rahadi Wasi Bintrop, *Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sengketa Transaksi Elektronik (E-Commerce)*, (Surakarta: Dinamika Hukum, Fakultas Hukum Universitas Jenderal Sudirman, 2013), h. 131-132.

aturan hukum permohonan eksekusi terhadap putusan badan penyelesaian sengketa konsumen tersebut belum ada. Meskipun demikian, keberadaan badan penyelesaian sengketa konsumen ini telah di atur dalam UUPK, yaitu diatur dalam Bab XI Pasal 49 sampai Pasal 58 UUPK. Dalam Pasal 49 ayat (1) UUPK disebutkan 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.

Proses sederhana karena konsumen yang bersengketa dengan pelaku usaha bisa langsung datang ke badan penyelesaian sengketa konsumen provinsi di tempat tinggal konsumen berada dengan membawa permohonan penyelesaian sengketa, mengisi formulir pengaduan dan juga berkas-berkas/dokumen yang mendukung pengaduannya. Pihakpihak yang berperkara di badan penyelesaian sengketa konsumen tidak dikenai biaya perkara. Sementara biaya operasional badan penyelesaian sengketa konsumen ditanggung anggaran pendapatan belanja daerah. Selain bebas biaya, prosedur pengaduan konsumen pun cukup mudah, yaitu hanya membawa barang bukti atau bukti pembelian/pembayaran, dan kartu identitas (KTP). Formulir pengaduan disediakan di sekretariat badan penyelesaian sengketa konsumen.

Pihak badan penyelesaian sengketa konsumen lalu akan melakukan pemanggilan pada pihak-pihak yang bersengketa guna dipertemukan dalam pra-sidang.

Proses selanjutnya dari pra-sidang adalah mendamaikan, setelah upaya perdamaian gagal, maka menempuh langkah-langkah penyelesaian yang telah ditetapkan antara lain dengan konsiliasi, mediasi, atau arbitrase. Penyelesaian sengketa konsumen dilakukan dalam bentuk kesepakatan yang dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa, yang dikuatkan dalam bentuk keputusan badan penyelesaian sengketa konsumen. Putusan yang dikeluarkan badan penyelesaian sengketa konsumen dapat berupa perdamaian, gugatan ditolak atau gugatan dikabulkan. Walaupun memiliki kewenangan dalam memutuskan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha, tetapi tidak banyak konsumen yang mau mempercayakan penyelesaian sengketa kepada badan penyelesaian sengketa konsumen.

Keanggotaan badan penyelesaian sengketa konsumen terdiri dari unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha. Unsur pemerintah berasal dari wakil instansi yang ruang lingkup tugasnya meliputi bidang industri, perdagangan, kesehatan, pertambangan, pertanian, kehutanan, perhubungan, dan keuangan. Unsur konsumen berasal dari wakil dari lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang terdaftar dan diakui oleh walikota atau bupati atau kepala dinas setempat. Unsur pelaku usaha berasal dari asosiasi

dan/atau organisasi pengusaha yang berada di daerah kota atau di daerah kabupaten setempat. Setiap unsur sebagaimana dimaksud di atas, berjumlah sedikitnya tiga orang dan sebanyak lima orang.

Jumlah anggota badan penyelesaian sengketa konsumen sedikitnya sembilan orang atau sebanyak 15 orang disesuaikan dengan volume dan beban kerja badan penyelesaian sengketa konsumen setempat. Sepertiga dari jumlah anggota badan penyelesaian sengketa konsumen wajib berpengetahuan dan berpendidikan di bidang hukum. Keanggotaan badan penyelesaian sengketa konsumen diangkat dan diberhentikan oleh menteri.<sup>117</sup>

Ada beberapa manfaat atau keuntungan bagi konsumen untuk memilih menyelesaikan sengketa melalui badan penyelesaian sengketa konsumen, antara lain:

- a. Badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) sangat membantu konsumen terutama dalam Hal prosedur beracara yang mudah, cepat, tanpa biaya, karena segala biaya yang timbul sudah dibebankan kepada anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD) masingmasing kabupaten atau kota, sesuai dengan amanat UndangUndang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

---

<sup>117</sup> Pasal 49 ayat (3) dan ayat (5) Undang-Undang Republik Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Konsumen. Prosedur penyelesaiannya pun tidak rumit, tidak menggunakan dalil-dalil hukum yang kaku;

- b. Konsumen atau penggugat dapat mengajukan gugatan tertulis tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen, sehingga penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK tidak perlu persetujuan kedua belah pihak untuk memilih BPSK sebagai forum penyelesaian sengketa;
- c. Hal terpenting dari penyelesaian melalui BPSK adalah terdapat peluang memilih metode penyelesaian yang semi tertutup baik secara konsiliasi, mediasi maupun arbitrase. Hal ini penting untuk penyelesaian sengketa konsumen yang mengandung muatan bisnis global. Dari sisi pelaku usaha, tentu tidak perlu khawatir akan terjadinya pencemaran *brand image* dari produk yang disengketakan oleh konsumen. Dari sisi konsumen juga terbantu dengan memiliki daya tawar dibandingkan ketika harus melakukan negosiasi mengenai kesepakatan penyelesaian.<sup>118</sup>

Kelemahan selanjutnya adalah sebagai sarana penyelesaian sengketa konsumen oleh badan penyelesaian sengketa konsumen ini merupakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan yaitu diselesaikan melalui cara konsiliasi atau mediasi atau arbitrase, yang dilakukan atas dasar pilihan dan

---

<sup>118</sup> Hesti Dwi Atuti, *Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Jurnal Mimbar Justitia, Vol. I No. 2 Edisi Juli-Desember 2015.

persetujuan para pihak yang bersangkutan. Ketentuan penyelesaian sengketa ini Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Walaupun terdapat berbagai cara yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan, namun yang akan dibahas lebih lanjut hanya arbitrase, konsiliasi, dan mediasi sebagaimana yang dikenal dalam UUPK, yaitu:

### 1. Arbitrase

Arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa konsumen yang berada di luar peradilan umum berdasarkan pada perjanjian arbitrase yang disepakati para pihak bersengketa. Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) sejak tanggal 30 November 1977. Dasar hukum terbentuknya Surat Keputusan Kamar Dagang dan Industri (KADIN) Nomor SKEP/152/DPH/1977. Organisasi ini sebagai badan arbitrase dalam sengketa-sengketa perdata seperti soal-soal perdagangan, jasa keuangan, industri dan lainnya, baik skala nasional, maupun internasional. Model hukum arbitrase dengan mengambil dasar acuan kepada *Uncitral Mode Law* yang merupakan aturan arbitrase yang dibuat oleh *United Nation Commite of International Trade Law*, sebagai dasar keseragaman, sehingga menjembatani kesenjangan kepentingan perdagangan antara negara maju dengan negara yang berkembang.<sup>119</sup>

---

<sup>119</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2015), h. 160.

Peradilan arbitrase ini dapat berlaku apabila para pihak yang bersengketa, sebelumnya telah mencantumkan klausul arbitrase dalam perjanjian. Keputusan dalam sengketa melalui peradilan arbitrase ini langsung final and binding atau mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat bagi para pihak. Bahkan putusannya memiliki kekuatan eksekutorial, sehingga jika pihak dikalahkan tidak memenuhi putusan secara sukarela, maka pihak yang menang dapat meminta eksekusi ke pengadilan umum.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 48 tahun 2009 menerangkan bahwa:

Pasal 58

Upaya penyelesaian sengketa perdata dapat dilakukan di luar pengadilan negara melalui arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa.

Pasal 59

(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.

(2) Putusan arbitrase bersifat final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak.

(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.

#### Pasal 60

(1) Alternatif penyelesaian sengketa merupakan 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.

(2) Penyelesaian sengketa melalui alternatif penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) hasilnya dituangkan dalam kesepakatan tertulis.

(3) Kesepakatan secara tertulis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) bersifat final dan mengikat para pihak untuk dilaksanakan dengan itikad baik.

Ada beberapa kelemahan penyelesaian sengketa melalui arbitrase ini, yaitu:

3. Adanya kemungkinan biaya maHal, karena undang-undang sendiri tidak memberikan pembatasan-pembatasan tertentu. Komponen biaya para pihak yang bersengketa melalui peradilan arbitrase tersebut terdiri atas, biaya administrasi, honor arbiter, biaya transportasi dan akomodasi arbiter, serta biaya saksi dan ahli, sehingga ada

kecenderungan bahkan kadang-kadang jauh lebih besar dari pada biaya litigasi. harus dikeluarkan oleh para pihak yang bersengketa melalui peradilan arbitrase tersebut;

4. Kemungkinan penyelesaian yang lambat, pemeriksaan atas sengketa melalui arbitrase harus diselesaikan dalam waktu paling lama 180 hari sejak arbiter atau majelis arbiter dibentuk, namun jangka waktu tersebut masih dimungkinkan diperpanjang untuk jangka waktu yang tidak dibatasi oleh undang-undang.<sup>120</sup>

Namun demikian, peradilan arbitrase punya tetap mempunyai kelebihan sebagai salah satu cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Selain arbitrase ada alternatif-alternatif lainnya itu memiliki kesamaan dengan arbitrase, di antaranya sederhana dan cepat, prinsip konfidensial, dan diselesaikan oleh/melibatkan pihak ketiga yang netral dan memiliki pengetahuan khusus secara profesional.<sup>121</sup> Penyelesaian sengketa yang menggeser peradilan arbitrase itu antara lain: konsiliasi dan mediasi.

## 2. Konsiliasi

Konsiliasi merupakan sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konsiliasi

---

<sup>120</sup> Yahya Harahap, *Beberapa Tinjauan mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1997), h. 402-403

<sup>121</sup> Yahya Harahap, 1997, *Ibid.*, h. 240

yang diartikan sebagai “an independent person (conciliator) brings the parties together and encourages a mutually acceptable resolution of the dispute by facilitating communication between the parties”.<sup>122</sup> Konsiliasi banyak kesamaan dengan arbitrase, sistemnya juga menyerahkan kepada pihak ketiga untuk memberikan pendapatnya mengenai sengketa dihadapi kedua pihak yang bersengketa. Bedanya, pendapat konsiliator tidak mengikat para pihak yang bersengketa sebagaimana mengikatnya putusan arbitrase, sehingga akibatnya penyelesaiannya sangat tergantung pada kesukarelaan para pihak.

### 3. Mediasi

Ada beberapa undang-undang yang sebelum lahirnya UUPK memberikan kesempatan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi. Pengaturan mediasi sebelum diberlakukan dalam UUPK, yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1997 tentang Ketenagakerjaan. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup tidak disebut secara tegas kata mediasinya, hanya disebut penyelesaian sengketa di luar pengadilan menggunakan jasa pihak ketiga, sedangkan di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1997 tentang

---

<sup>122</sup> Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2013), h. 162.

Ketenagakerjaan disebutkan secara tegas penyelesaian di luar pengadilan dapat digunakan arbitrase atau mediasi.

Mediasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, di samping sudah dikenal dalam perundang-undangan di Indonesia, juga merupakan salah satu pihak terbaik di antara sistem dan bentuk Alternative Dispute Resolution (ADR) yang ada.<sup>123</sup> Mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa yang fleksibel dan tidak mengikat serta melibatkan pihak netral, yaitu mediator yang memudahkan negosiasi antara para pihak/membantu mereka dalam mencapai kompromi/ kesepakatan.<sup>124</sup> Adapun tujuan dari proses mediasi adalah membantu orang dalam mencapai penyelesaian sukarela terhadap suatu sengketa atau konflik. Jasa yang diberikan oleh mediator tersebut adalah menawarkan dasar-dasar penyelesaian sengketa, namun tidak memberikan putusan atau pendapat terhadap sengketa yang sedang berlangsung.<sup>125</sup>

Penyelesaian sengketa melalui mediasi harus didahului dengan kesepakatan para pihak untuk menyelesaikan sengketanya melalui mediasi. Kesepakatan ini dapat dilakukan sebelum timbulnya sengketa, yaitu dengan memasukkan sebagai klausul perjanjian (mediation clause agreement), atau

---

<sup>123</sup> Lamuel W. Dowdy, et al., Prepared by Consumer Dispute Resolution Program Staff Attorneys, Federal Trade Commission-Division of Product Reliability, Washington. D.C., h. 5

<sup>124</sup> Mulyana W. Kusuma, Should Court-Annexed Alternatif Dispute Resolution Mechanisms Mandatory? Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum Era Hukum, Nomor 1 Tahun 1994, h. 5.

<sup>125</sup> Kovach, Mediation, *Principles and Practice*, (Paul, Minn: West Publishing Co. S. 1994), h. 16.

setelah timbul sengketa kemudian para pihak membuat kesepakatan untuk menyerahkan penyelesaian melalui mediasi (mediation submission). Kemungkinan berhasilnya proses mediasi lebih besar, jika sudah tercantum dalam perjanjian yang di buat oleh pelaku usaha dengan konsumen, namun penyelesaian sengketa melalui mediasi sebelum timbulnya sengketa konsumen sulit dilakukan, karena tidak selalu hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen dalam bentuk perjanjian tertulis, sehingga untuk sengketa konsumen lebih tepat digunakan mediation submission.<sup>126</sup>

Proses mediasi ini tidak memberikan putusan, akan tetapi keterlibatan mediator akan mengubah atau memengaruhi dinamika negoisasi.<sup>127</sup> Peran mediator sangat terbatas, yaitu pada hakikatnya hanya menolong para pihak untuk mencari jalan keluar dari persengketaan hadapi, sehingga hasil penyelesaian dalam bentuk kompromi terletak sepenuhnya pada kesepakatan para pihak, dan kekuatannya tidak secara mutlak mengakhiri sengketa secara final dan tidak pula mengikat secara mutlak tapi tergantung pada iktikad baik untuk memenuhi secara sukarela.

Ada beberapa keuntungan dari proses penyelesaian sengketa dalam mediasi, yaitu:

---

<sup>126</sup> Ahmad Miru, 2013, Op. cit., h. 164.

<sup>127</sup> John D. Donnel, et al., *Law for Businnes*, (Irwin: Homewood Illions, 1983), h. 21.

1. Pendekatan penyelesaian diarahkan pada kerja sama untuk mencapai kompromi, sehingga masing-masing pihak tidak perlu saling mempertahankan fakta dan bukti yang dimiliki para pihak, serta tidak membela dan mempertahankan kebenaran masing-masing;
2. Penyelesaian sengketa cepat terwujud, biaya murah, bersifat rahasia (tidak terbuka untuk umum seperti di pengadilan umum), saling memberikan keuntungan dalam kompromi, hubungan kedua pihak bersifat kooperatif, tidak ada pihak yang kalah atau menang, tapi sama-sama menang serta tidak emosional. Demikian pula, merupakan keuntungan karena mediasi hanya merupakan langkah awal penyelesaian sengketa yang tidak menyebabkan tertutupnya kemungkinan penyelesaian sengketa di pengadilan apabila para pihak tidak mencapai kompromi.

Dengan melihat kelemahan dan kekuatan dari proses penyelesaian sengketa konsumen di badan penyelesaian sengketa konsumen yang menentukan bahwa penyelesaian sengketa konsumen tersebut, maka sebaiknya diselesaikan secara berjenjang. Berjenjang yang dimaksud adalah bahwa setiap sengketa diupayakan diselesaikan melalui mediasi terlebih dahulu, jika gagal barulah ditempuh penyelesaian melalui konsiliasi, dan apabila ini gagal juga baru alternatifnya melalui peradilan arbitrase.

Dalam perkembangannya, ada jalur alternatif penyelesaian sengketa konsumen lainnya, khususnya pada kasus-kasus perbankan atau asuransi seperti kartu kredit, gagal bayar, klaim ditolak, dan sebagainya merupakan contoh kasus yang bisa dimasukkan ke lembaga mediasi. Masalah perdata yang masuk ke lembaga mediasi biasanya tidak terlalu rumit, tetapi tidak ada kesepakatan dari dua pihak yang bersengketa. “Sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan,”<sup>128</sup> semua sektor perbankan dan perusahaan pembiayaan wajib memiliki Lembaga Alternatif Penyelesaian Masalah (LAPS).

Ada tujuh LAPS di Indonesia yang bergerak sesuai dengan bidang masing-masing yang bisa jadi solusi bagi pihak yang bersengketa:

1. Lembaga alternatif penyelesaian sengketa perbankan Indonesia (LAPSPI), LAPSI memberikan jasa penyelesaian sengketa yang bisa menjadi alternatif bagi konsumen yang memiliki masalah dengan nilai sengketa yang tidak terlalu besar. Layanan lembaga ini sepenuhnya gratis dan hasil keputusan dari LAPSPI ini nantinya bersifat mengikat kedua belah pihak, tetapi jika konsumen merasa tidak puas, boleh membawanya ke pengadilan;

---

<sup>128</sup> Ema Rahmawati dan Rai Mantili, *Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan*, (Bandung: Padjajaran Jurnal Ilmu Hukum (PJIH), 2016), h. 241

2. Badan arbitrase dan mediasi perusahaan penjaminan Indonesia (BAMPPI), lembaga ini didirikan pada 28 April 2015 ini bisa membantu masalah konsumen yang berkaitan dengan pegadaian dan pembiayaan, termasuk jika konsumen memiliki pengaduan atas tindakan debt collector saat meminta pembayaran cicilan kredit;
3. Badan arbitrase pasar modal Indonesia (BAPMI), BAPMI memberikan jasa penyelesaian sengketa apabila diminta oleh pihak-pihak yang bersengketa melalui mekanisme penyelesaian di luar pengadilan (out-of-court dispute settlement). Hanyalah persengketaan perdata yang timbul antara para pihak di bidang atau terkait dengan pasar modal bukan merupakan perkara dalam ruang lingkup hukum pidana dan/atau hukum administratif;
4. Badan mediasi asuransi Indonesia (BMAI), untuk membantu menyelesaikan sengketa asuransi yang terjadi. BMAI bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada pihak yang tertanggung yang kurang paham dengan aturan asuransi. Pihak tertanggung ini tidak akan dimintai biaya untuk bantuan hukum yang diberikan BMAI;<sup>129</sup>
5. Badan mediasi dana pensiun (BMDP), BMDP didirikan untuk menjembatani mantan pegawai/karyawan yang bermasalah/bersengketa dengan uang pensiunnya. Salah satu contoh

---

<sup>129</sup> Chandra Dewi Puspita Sari, *Alternatif Penyelesaian Sengketa Asuransi Melalui Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI)*, Jurnal Civics, (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2007), h. 93

kasus yang bisa mendapatkan bantuan dari BMDP adalah pemotongan dana pension karena sebab yang tidak jelas;

6. Badan Arbitrase Ventura Indonesia (BAVI), lembaga ini fokus pada pemberian bantuan mediasi terkait dengan masalah yang menyangkut modal ventura. Salah satu jenis masalah yang mungkin timbul dari sektor keuangan ventura adalah bagi hasil yang tidak sesuai dengan kontrak oleh pemilik modal ventura atau pelanggaran kontrak bagi hasil yang dilakukan pemodal ventura;
7. Badan mediasi pembiayaan dan pegadaian Indonesia (BMPPI), masalah yang diselesaikan BMPPI adalah terjadinya kerusakan atau kehilangan pada barang yang digadaikan lebih cenderung ke penanganan masalah di pegadaian.

Dengan demikian, dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur nonlitigasi badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK), setelah para pihak menyetujui cara apa yang akan digunakan, maka para pihak wajib mengikutinya. Apabila konsumen dan pelaku usaha mencapai kesepakatan untuk memilih salah satu cara penyelesaian sengketa konsumen dari tiga cara yang ada di BPSK, maka majelis BPSK wajib menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen menurut pilihan yang ada.<sup>130</sup> Meskipun demikian, substansi pengaturan, prosedur dan mekanisme penyelesaian sengketa banyak

---

<sup>130</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta: Kencana-PrenadaMedia, 2008), h. 155.

mengandung kelemahan dan saling bertentangan sehingga badan penyelesaian sengketa konsumen tidak dapat berperan banyak dalam penyelesaian sengketa konsumen.

**C. Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK Diatur Dalam Surat Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/2001.**

Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) didasari atas penindaklanjutan dari dibentuknya Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). UUPK membentuk suatu lembaga untuk melindungi konsumen yaitu BPSK. Dalam Pasal 1 butir 11 disebutkan bahwa “BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.” Tujuan utama sebenarnya dari BPSK adalah menyelesaikan sengketa konsumen yang sifatnya kecil dan sederhana.

Berdasarkan ketentuan pada Pasal 52 huruf a UUPK, ditegaskan bahwa tugas dan wewenang BPSK adalah melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi. Tata cara penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK diatur dalam Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/2001, yaitu sebagai berikut:

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

#### **Pasal 4**

- (1) Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui cara Konsiliasi atau Mediasi atau Arbitrase sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a, dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) bukan merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang.

### **Pasal 5**

- (1) Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh Majelis yang bertindak pasif sebagai Konsiliator.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh Majelis yang bertindak aktif sebagai Mediator.
- (3) Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh Majelis yang bertindak sebagai Arbiter.

### **Pasal 6**

- (1) Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) dan (2) dilakukan dalam bentuk kesepakatan yang dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa.
- (2) Perjanjian tertulis sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dikuatkan dalam bentuk keputusan BPSK.

### **Pasal 7**

- (1) Sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 dan Pasal 6 wajib diselesaikan selambat-lambatnya dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja, terhitung sejak permohonan diterima oleh Sekretariat BPSK.
- (2) Terhadap putusan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) para pihak yang bersengketa dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan

Negeri selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja, terhitung sejak pemberitahuan putusan Majelis diterima oleh para pihak yang bersengketa.

### **Pasal 8**

Konsultasi perlindungan konsumen, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b meliputi :

- a. konsultasi tentang pelaksanaan hak dan kewajiban konsumen untuk menuntut ganti rugi sehubungan dengan penggunaan atau pemanfaatan barang dan/atau jasa yang merugikan konsumen;
- b. konsultasi tentang upaya untuk memperoleh pembelaan dalam penyelesaian sengketa konsumen;
- c. konsultasi tentang pelaksanaan hak dan kewajiban pelaku usaha yang berkaitan dengan perlindungan konsumen;
- d. konsultasi tentang bentuk dan tata cara penyelesaian sengketa konsumen di BPSK; جامعہ سلطان ابو نعیم
- e. konsultasi tentang pelaksanaan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen;
- f. Hal-Hal lain yang berhubungan dengan perlindungan konsumen.

### **Pasal 9**

- (1) Pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf c, dilakukan oleh BPSK dengan atau tanpa pengaduan dari konsumen.

- (2) Hasil pengawasan pencantuman klausula baku sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) yang membuktikan adanya pelanggaran terhadap larangan pencantuman klausula baku di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, diberitahukan secara tertulis kepada pelaku usaha sebagai peringatan.
- (3) Peringkatan tertulis sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dilakukan 3 (tiga) kali berturut-turut dengan tenggang waktu untuk masing-masing peringatan 1 (satu) bulan.
- (4) Bilamana pelaku usaha tidak mengindahkan peringatan tertulis sebagaimana dimaksud dalam ayat (3), maka BPSK melaporkan kepada Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang Perlindungan Konsumen untuk dilakukan penyidikan dan proses penuntutan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.

#### **Pasal 10**

Penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf f, meliputi :

- a. penelitian dan pemeriksaan terhadap bukti surat, dokumen, bukti barang, hasil uji laboratorium, dan bukti lain yang diajukan baik oleh konsumen maupun oleh pelaku usaha;
- b. pemeriksaan terhadap konsumen, pelaku usaha, saksi dan saksi ahli atau terhadap orang lain yang mengetahui adanya

pelanggaran terhadap ketentuan Undang-undang Perlindungan Konsumen.

### **Pasal 11**

Penelitian, penilaian dan penyelidikan, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf j dimaksudkan untuk mengetahui adanya pelanggaran terhadap Undang-undang Perlindungan Konsumen dalam rangka menyelesaikan sengketa 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.

### **Pasal 13**

- (1) Pemberitahuan putusan, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf l, dilakukan secara tertulis dan disampaikan ke alamat pelaku usaha dengan bukti penerimaan atau bunti pengiriman, selambat-lambatnya dalam waktu 5 (lima) hari kerja terhitung sejak putusan ditetapkan.

- (2) Pelaku usaha dianggap telah menerima pemberitahuan putusan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) terhitung sejak hari dan tanggal pelaku usaha menandatangani penerimaan surat pemberitahuan putusan.

#### **Pasal 14**

Sanksi administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf m, berupa penetapan ganti rugi sebesar Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah) sesuai ketentuan dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen.

#### **Pasal 15**

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK baik secara tertulis maupun lisan melalui Sekretariat BPSK.
- (2) Permohonan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat juga diajukan oleh ahli waris atau kuasanya.
- (3) Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan oleh ahli waris atau kuasanya sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dilakukan apabila konsumen :
  - a. meninggal dunia;
  - b. sakit atau telah berusia lanjut sehingga tidak dapat mengajukan pengaduan sendiri baik secara tertulis maupun lisan, sebagaimana dibuktikan dengan surat keterangan dokter dan bukti Kartu Tanda Penduduk (KTP);

- c. belum dewasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; atau
  - d. orang asing (Warga Negara Asing).
- (4) Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang dibuat secara tertulis sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) yang diterima oleh Sekretariat BPSK diberikan bukti tanda terima kepada pemohon.
- (5) Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan secara tidak tertulis harus dicatat oleh Sekretariat BPSK dalam suatu format yang disediakan untuk itu dan dibubuhi tanda tangan atau cap jempol oleh konsumen atau ahli warisnya atau kuasanya dan kepada pemohon diberikan bukti tanda terima.
- (6) Berkas permohonan penyelesaian sengketa konsumen baik tertulis maupun tidak tertulis dicatat oleh Sekretariat BPSK dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi.

#### **Pasal 16**

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

- a. nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri;
- b. nama dan alamat lengkap pelaku usaha;
- c. barang atau jasa yang diadukan;
- d. bukti perolehan (bon, faktur, wkitansi dan dokumen bukti lain);

- e. keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang atau jasa tersebut;
- f. saksi yang mengetahui barang atau jasa tersebut diperoleh;
- g. foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada.

#### **Pasal 17**

Ketua BPSK menolak permohonan penyelesaian sengketa konsumen apabila :

- a. permohonan tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16; dan
- b. permohonan gugatan bukan merupakan kewenangan BPSK.

#### **Pasal 18**

- (1) Setiap penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK dilakukan oleh Majelis yang dibentuk berdasarkan Keputusan Ketua BPSK dan dibantu oleh Panitera.
- (2) Majelis sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) jumlah anggotanya harus ganjil dan paling sedikit 3 (tiga) orang yang mewakili unsur pemerintah, unsur konsumen dan unsur pelaku usaha yang salah satu anggotanya wajib berpendidikan dan berpengetahuan di bidang hukum.
- (3) Ketua Majelis ditetapkan dari unsur pemerintah.

#### **Pasal 19**

- 1. Panitera sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (1) berasal dari anggota Sekretariat yang ditunjuk dengan surat penetapan Ketua BPSK.

2. Tugas Panitia meliputi :

- a. mencatat jalannya proses penyelesaian sengketa konsumen;
- b. menyimpan berkas laporan;
- c. menjaga barang bukti;
- d. membantu Majelis menyusun putusan;
- e. membantu penyampaian putusan kepada konsumen dan pelaku usaha;
- f. membuat berita acara persidangan;
- g. membantu Majelis dalam tugas-tugas penyelesaian sengketa konsumen.

**Pasal 20**

- (1) Ketua Majelis atau Anggota Majelis atau Panitia wajib mengundurkan diri apabila terikat hubungan keluarga sedarah atau semenda sampai derajat ketiga atau hubungan suami atau istri meskipun telah bercerai, dengan pihak yang bersengketa atau kuasanya.
- (2) Pengunduran diri sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan baik atas permintaan atau tanpa permintaan Ketua Majelis atau Anggota Majelis atau pihak yang bersengketa.

**Pasal 21**

Alat bukti dalam penyelesaian sengketa konsumen berupa :

- a. barang dan/atau jasa;
- b. keterangan para pihak yang bersengketa;

- c. keterangan saksi dan/atau saksi ahli;
- d. surat dan/atau dokumen;
- e. bukti-bukti lain yang mendukung.

### **Pasal 22**

Pembuktian dalam proses penyelesaian sengketa konsumen merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.

### **Pasal 23**

- (1) Dalam setiap proses penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Konsiliasi atau Mediasi atau Arbitrase, saksi dapat dihadirkan oleh Majelis dan/atau atas saran atau permintaan para pihak yang bersengketa.
- (2) Saksi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) terdiri dari saksi dan saksi ahli.
- (3) Sebelum dimintai keterangan, majelis menanyakan kepada saksi mengenai identitas diri,
- (4) derajat hubungan keluarga dan hubungan kerja dengan para pihak yang bersengketa.

### **Pasal 24**

- (1) Atas permintaan salah satu pihak yang bersengketa atau karena jabatannya, majelis dapat memerintahkan seorang saksi ahli untuk didengar kesaksiannya dalam persidangan.

- (2) Apabila saksi ahli tidak dapat datang tanpa alasan yang dapat dipertanggungjawabkan
- (3) meskipun telah dipanggil dengan patut, Majelis dapat meminta kepada penyidik umum untuk menghadirkan saksi ahli tersebut ke persidangan.
- (4) Dalam Hal saksi ahli tidak dapat datang dengan alasan yang dapat dipertanggungjawabkan, kesaksiannya wajib disampaikan secara tertulis kepada Majelis.

#### **Pasal 25**

- (1) Apabila konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa atau saksi tidak mampu menggunakan bahasa Indonesia Majelis dapat menunjuk seorang ahli alih bahasa.
- (2) Dalam Hal konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa atau saksi bisu dan/atau tuli dan/atau tidak dapat menulis, Majelis wajib mengangkat seorang yang mampu berkomunikasi sebagai juru bicara.

#### **Pasal 26**

- (1) 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 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16.

- (2) Dalam surat panggilan tersebut dalam ayat (1) dicantumkan secara jelas mengenai hari, tanggal, jam dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan suratjawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen dan disampaikan pada hari persidangan pertama.
- (3) Persidangan 1 (pertama) dilaksanakan selambat-lambatnya pada hari kerja ke-7 (ketujuh) terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPKS.

**Pasal 27**

- (1) Majelis bersidang pada hari, tanggal dan jam yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (2).
- (2) Dalam persidangan Majelis wajib menjaga ketertiban jalannya persidangan.

**Pasal 28**

Majelis dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan Konsiliasi, mempunyai tugas :

- a. memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- b. memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
- c. menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- d. menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

### **Pasal 29**

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Konsiliasi adalah :

- a. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
- b. Majelis bertindak pasif sebagai Konsiliator;
- c. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan keputusan.

### **Pasal 30**

Majelis dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara Mediasi, mempunyai tugas :

- a. memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- b. memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
- c. menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- d. secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- e. secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan praturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

### **Pasal 31**

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Mediasi adalah :

- a. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
- b. Majelis bertindak aktif sebagai Mediator dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa;
- c. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan ketentuan.

### **Pasal 32**

- (1) Dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Arbitrase, para pihak memilih arbitor dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota Majelis.
- (2) Arbitor yang dipilih oleh para pihak sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) memilih arbitor ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur Pemerintah sebagai Ketua Majelis.

### **Pasal 33**

- (1) Ketua Majelis di dalam persidangan wajib memberikan petunjuk kepada konsumen dan pelaku usaha, mengenai upaya upaya hukum yang digunakan oleh konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
- (2) Dengan izin Ketua Majelis, konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa dapat mempelajari semua berkas yang berkaitan dengan persidangan dan membuat kutipan seperlunya.

#### **Pasal 34**

- (1) Pada hari persidangan I (pertama) Ketua Majelis wajib mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa dan bilamana tidak tercapai perdamaian, maka persidangan dimulai dengan membacakan isi gugatan konsumen dan surat jawaban pelaku usaha.
- (2) Ketua Majelis memberikan kesempatan yang sama kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa untuk menjelaskan Hal-Hal yang dipersengketakan.

#### **Pasal 35**

- (1) Pada persidangan I (pertama) sebelum pelaku usaha memberikan jawabannya konsumen dapat mencabut gugatannya dengan membuat surat pernyataan.
- (2) Dalam Hal gugatan dicabut oleh konsumen sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) maka dalam persidangan pertama Majelis wajib mengumumkan bahwa gugatan dicabut.
- (3) Apabila dalam proses penyelesaian sengketa konsumen terjadi perdamaian antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, Majelis wajib membuat putusan dalam bentuk penetapan perdamaian.

#### **Pasal 36**

- (1) Apabila pelaku usaha atau konsumen tidak hadir pada hari persidangan I (pertama) Majelis memberikan kesempatan terakhir

kepada konsumen dan pelaku usaha untuk hadir pada persidangan ke II (kedua) dengan membawa alat bukti yang diperlukan.

- (2) Persidangan ke II (kedua) diselenggarakan selambat-lambatnya dalam waktu 5 (lima) hari kerja terhitung sejak hari persidangan I (pertama) dan diberitahukan dengan surat panggilan kepada konsumen dan pelaku usaha oleh Sekretariat BPSK.
- (3) Bilamana pada persidangan ke II (kedua) konsumen tidak hadir, maka gugatannya dinyatakan gugur demi hukum, sebaliknya jika pelaku usaha yang tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan oleh Majelis tanpa kehadiran pelaku usaha.

**Pasal 37**

- (1) Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Konsiliasi atau Mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan.
- (2) Perjanjian tertulis sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dikuatkan dengan Keputusan Majelis yang ditandatangani oleh Ketua dan anggota Majelis.
- (3) Keputusan Majelis sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) tidak memuat sanksi administratif.
- (4) Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Arbitrase dibuat dalam bentuk putusan Majelis yang ditandatangani oleh Ketua dan anggota Majelis.

(5) Keputusan Majelis sebagaimana dimaksud dalam ayat (4) dapat memuat sanksi administratif.

Penyelesaian Sengketa konsumen harus dilaksanakan paling lambat 21 hari kerja, yang dihitung semenjak permohonan di terima oleh BPSK. Sifat final dan mengikan putusan BPSK tertuang dalam Pasal 54 ayat (2) UUPK, dan putusan tersebut dijatuhkan dalam tenggang waktu 21 hari semenjak gugatan diterima oleh BPSK (Pasal 55 UUPK jo Pasal 38 SK 350/MPP/Kep/2001).

Pasal 40 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/21/2001, menegaskan bahwa amar dari putusan yang dikeluarkan BPSK hanya terbatas pada 3 alternatif, yaitu :

- 1) Perdamaian
- 2) Gugatan ditolak
- 3) Gugatan dikabulkan

Dalam amar putusan, jika gugatan dikabulkan maka akan ditetapkan kewajiban bagi pelaku usaha untuk melakukan :

- 1) Ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau memanfaatkan jasa.

2) Sanksi administratif, dalam Pasal 60 UUPK merupakan hak khusus bagi BPSK sebagai lembaga alternatif, dalam Pasal 60 ayat (2) jo pasal 60 ayat (1) UUPK, sanksi administratif yang dapat dijatuhkan oleh BPSK adalah berupa penetapan ganti rugi sampai setinggi-tingginya Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah) bagi pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap atau dalam rangka tidak dilaksanakannya pengembalian ganti rugi

#### **D. Perkembangan Penyelesaian Sengketa Berskala Kecil (*Small Claim Court*)**

Dalam era *electronic commerce* atau *e-commerce* pembangunan perekonomian nasional harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang sebagai jawaban tantangan globalisasi perdagangan. Permasalahan yang dihadapi konsumen Indonesia, seperti juga yang dialami di negara-negara berkembang lainnya, tidak hanya sekedar memilih barang, tetapi jauh lebih kompleks dari itu menyangkut pada kesadaran semua pihak, baik itu pengusaha, pemerintah maupun konsumen sendiri tentang pentingnya perlindungan konsumen.<sup>131</sup> Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.<sup>132</sup> Upaya perlindungan konsumen juga sangat penting dalam penyelesaian sengketa konsumen.

---

<sup>131</sup> AZ. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Cetakan Keempat, (Jakarta: Diadit Medika, 2011), h. 8.

<sup>132</sup> Republik Indonesia, Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Republik Indoneisa Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Adapun mengenai pengertian dari sengketa konsumen itu sendiri menurut menteri perdagangan dalam surat keputusannya adalah, “sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atau kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengonsumsi barang atau memanfaatkan jasa.<sup>133</sup>

Penyelesaian sengketa konsumen pada prinsipnya diusahakan dapat dilakukan secara damai, sehingga dapat memuaskan para pihak yang bersengketa (win-win solution). Ini senada dengan pendapat Leo Kanowitz, penyelesaian sengketa di pengadilan mempunyai kadar keterikatan kepada aturan main yang bervariasi, dari yang paling kaku dalam menjalankan aturan main sampai kepada yang paling rileks.<sup>134</sup>

Masyarakat pada saat ini dihadapkan pada beberapa pilihan penyelesaian sengketa, sesuai dengan tingkat kepentingan dan pemenuhan kebutuhan dasarnya dalam memandang konflik atau sengketa itu sendiri.<sup>135</sup> Konflik atau sengketa dapat diselesaikan melalui mekanisme litigasi, nonlitigasi maupun advokasi. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan akhir-akhir cenderung kurang memperoleh kepercayaan yang penuh dari masyarakat, dan orang mulai mencari berbagai alternatif penyelesaian

---

<sup>133</sup> Pemerintah Republik Indonesia, Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tanggal: 10 Desember 2001.

<sup>134</sup> Leo Kanowitz, *Alternative Dispute Resolution*, St. Paul, Minnesota USA, h. 6.

<sup>135</sup> Rachmad Syafa'at, *Mediasi dan Advokasi Konsep dan Implementasinya*, Agritek YPN Malang kerja sama dengan SOFA Press, Malang, 1985, h. 33.

sengketa di luar pengadilan. Di Indonesia, lembaga penyelesaian sengketa konsumen adalah lembaga yang dikenal dengan istilah badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) sebagai lembaga yang berwenang menyelesaikan sengketa konsumen di luar jalur pengadilan. Namun, keberadaan BPSK hanya dinilai dari persepsi administratif saja dan putusan BPSK tersebut dinilai bukan produk badan peradilan mengingat kedudukan BPSK yang secara struktural berada di bawah kementerian Perdagangan yang tidak termasuk lembaga peradilan.<sup>136</sup>

BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa alternatif yang baik setidaknya haruslah memenuhi prinsip sebagai berikut:

1. Haruslah efisien dari segi waktu;
2. haruslah hemat biaya;
3. Haruslah melindungi hak-hak dari para pihak yang bersengketa;
4. Haruslah dapat menghasilkan putusan yang adil dan jujur;
5. Badan atau orang yang menyelesaikan sengketa haruslah tepercaya di masyarakat dan para pihak yang bersengketa;
6. Putusannya harus final dan mengikat;
7. Putusannya haruslah dapat dan mudah dieksekusi;

---

<sup>136</sup> Arif Rahman, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen 40 (BPSK) Kota Serang*, Ajudikasi, Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 2 No. 1, Juni 2018, h. 40.

8. Putusannya haruslah sesuai dengan perasaan keadilan dari komunitas di mana penyelesaian sengketa dilaksanakan.<sup>137</sup>

Adapun bentuk putusan BPSK dapat berupa perdamaian, gugatan ditolak, atau gugatan dikabulkan. Dalam Hal gugatan dikabulkan, maka dalam amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha berupa pemenuhan ganti rugi (pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan) dan/atau sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).

Menurut UUPK mengenai putusan BPSK merupakan putusan final dan mempunyai kekuatan hukum yang tetap. Putusan BPSK ini, dapat dimintakan eksekusi oleh BPSK kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan. Mengenai putusan BPSK ini jika mengacu pada ketentuan Pasal 54 ayat (3) UUPK maupun Pasal 42 (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 tersebut, putusan BPSK adalah final dan mengikat dan tidak dimungkinkan lagi untuk mengajukan banding atau keberatan. Sebaliknya Pasal 56 ayat (2) UUPK masih dibuka peluang untuk mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri, dalam tenggang waktu 14 hari setelah putusan BPSK diberitahukan. Permasalahan timbul karena UUPK tidak menegaskan secara limitatif luas

---

<sup>137</sup> Arif Rahman, 2018, *Ibid.*, h. 33.

lingkup adanya keberatan terhadap putusan BPSK.<sup>138</sup> Berdasarkan dua pasal UUPK tersebut di atas, akan menimbulkan permasalahan karena tidak ada pedoman tersedia untuk melaksanakan undang-undang tersebut di pengadilan, akibat pasal yang bertentangan satu sama lain. Hal ini berakibat muncul disparitas putusan terhadap suatu sengketa konsumen.

Kemudian, atas dorongan berbagai kalangan masyarakat atas asas peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan, terutama terhadap suatu hubungan hukum atau sengketa keperdataan yang bersifat sederhana. Lahirnya Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 02 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana (SCC (Small Claim Court)), maka konsumen saat ini memiliki beberapa alternatif dalam penyelesaian sengketanya.

Berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung Indonesia Nomor 02 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana, maka perkara keperdataan, yaitu perkara cedera janji/wanprestasi dan/atau perkara perbuatan melanggar hukum dapat dilakukan dengan sederhana yang penyelesaian perkara paling lama 25 hari sejak hari sidang pertama, dengan syarat nilai ganti-rugi ataupun nominal objek sengketa atau nilai gugatan materiil tidak lebih dari Rp 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah). Namun, tidak termasuk dalam kategori gugatan sederhana, yakni:

---

<sup>138</sup> Susanti Agung Nugroho, 2008, Op. cit., h. 124

1. Perkara yang penyelesaian sengketanya dilakukan melalui pengadilan khusus (seperti pengadilan niaga) sebagaimana diatur di dalam peraturan perundang-undangan; atau
2. Sengketa hak atas tanah.

Perbedaan lainnya dengan gugatan sederhana dengan gugatan pada perkara perdata biasa yaitu pada perkara perdata nilai kerugian materiil tidak dibatasi besarnya. Di samping itu, gugatan sederhana ini diperiksa dan diputus oleh hakim tunggal dalam lingkup kewenangan peradilan umum.<sup>139</sup> Ketua Mahkamah Agung Hatta Ali dalam artikel yang berjudul, “urgensi terbitnya Perma small claim court”, menjelaskan bahwa Peraturan Mahkamah Agung ini terbit untuk mempercepat proses penyelesaian perkara sesuai asas peradilan sederhana, cepat, dan biaya ringan. Lahirnya Peraturan Mahkamah Agung ini juga salah satu cara mengurangi volume perkara di Mahkamah Agung dan diadopsi dari sistem peradilan small claim court yang salah satunya diterapkan di London, Inggris. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana. Pasal 1 ayat (1) Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana menyatakan, “Gugatan Sederhana adalah tata cara pemeriksaan di persidangan terhadap gugatan perdata dengan nilai gugatan materiil paling banyak Rp

---

<sup>139</sup> Teguh Ismail, *Gugatan Sederhana (Small Claim Court)*, <http://www.google.com>. diakses tanggal 18 Juni 2022. pukul 10.00 WIB.

,00 (dua ratus juta rupiah), yang diselesaikan dengan tata cara pembuktian sederhana”

Adapun yang menjadi syarat gugatan sederhana, yaitu:

1. Nilai gugatan materiil paling banyak Rp 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah);
2. Perkara gugatan sederhana mencakup perkara cedera janji/wanprestasi, atau perbuatan melawan hukum/PMH dengan nilai gugatan materiil paling banyak Rp 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah);
3. Bukan perkara perdata yang penyelesaian sengketanya secara khusus;
4. Bukan sengketa hak atas tanah;
5. Masing-masing pihak, yakni penggugat dan tergugat tidak boleh lebih dari 1 (satu) kecuali, memiliki kepentingan hukum yang sama;
6. Para pihak, baik penggugat ataupun tergugat berdomisili di wilayah hukum yang sama;
7. Dalam Hal tergugat tidak diketahui tempat tinggalnya, tidak dapat diajukan gugatan sederhana;
8. Para pihak, baik penggugat ataupun tergugat wajib menghadiri secara langsung setiap persidangan dengan atau tanpa didampingi oleh kuasa hukumnya;
9. Penggugat mendaftarkan gugatannya di kepaniteraan pengadilan;

10. Penggugat dalam mendaftarkan gugatannya, dapat mengisi blanko gugatan yang telah disediakan oleh kepaniteraan pengadilan;
11. Blanko gugatan berisi keterangan yakni: identitas penggugat dan tergugat, penjelasan ringkas duduk perkara, dan tuntutan penggugat;
12. Dalam pemeriksaan gugatan sederhana tidak dapat diajukan tuntutan provisi, eksepsi, rekonvensi, intervensi, replik, duplik atau kesimpulan;
13. Penggugat wajib melampirkan bukti surat yang telah dilegalisasi pada saat pendaftaran gugatan sederhana;
14. Penggugat wajib membayar biaya panjar perkara.
15. Dalam Hal penggugat tidak mampu, penggugat dapat mengajukan permohonan beracara secara cuma-cuma atau prodeo.<sup>140</sup>

Dengan demikian, proses penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan dapat menggunakan ketentuan hukum berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung Indonesia Nomor 02 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana. Gugatan sederhana yang di maksud dapat diartikan sebagai bentuk proses penyelesaian sengketa konsumen yang di kenal dengan istilah SCC (Small Claim Court)-nya Indonesia. Tentunya keberadaan Peraturan Mahkamah Agung ini akan efektif untuk menyelesaikan

---

<sup>140</sup> Teguh Ismail, *Gugatan Sederhana (Small Claim Court)*, <http://www.google.com>. diakses tanggal 31 Juli 2019 pukul 10.00 WIB.

sengketa konsumen dengan tuntutan di bawah Rp 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah).

Peraturan Mahkamah Agung Indonesia Nomor 02 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana tersebut juga memberikan terobosan baru dalam penyelesaian suatu perkara sederhana, sehingga tidak memerlukan waktu yang lama. Selain itu, kemungkinan penyelesaian sengketa konsumen dengan tata cara penyelesaian gugatan sederhana juga dapat dilaksanakan di luar pengadilan sebagaimana negara-negara lain yang sudah melakukannya. Untuk itu, perlu pengkajian lebih mendalam untuk menemukan konstruksi hukum *small claim court* khas Indonesia sebagai upaya perlindungan konsumen Indonesia.

#### **1. Signifikansi Penyelesaian Sengketa Konsumen Berskala Kecil (*Small Claim Court*)**

Dengan perkembangan pesat kegiatan bisnis bidang perdagangan barang atau jasa saat ini, para pelaku usaha semakin banyak mendirikan unit usaha bertaraf internasional maupun nasional baik dalam skala kecil, menengah, dan besar dengan tujuan memperoleh keuntungan. Keadaan ini dapat berdampak positif dan negatif terhadap perkembangan ekonomi nasional. Dampak positif yang dimaksud antara lain: semakin banyak pilihan lapangan pekerjaan, peningkatan kesejahteraan masyarakat dan lain sebagainya. Sisi negatif dari berkembangnya kegiatan bisnis ini salah satunya

semakin berkembang juga cara-cara curang yang dilakukan pelaku usaha sehingga dapat menimbulkan sengketa sesama pelaku usaha atau antara pelaku usaha dengan konsumen.

Salah satu akibat lain dari perkembangan dunia bisnis berupa semakin meningkat sengketa konsumen yang memerlukan proses penyelesaian sengketa. Realitasnya penyelesaian sengketa dengan cara litigasi dinilai tidak efisien karena tidak sederhana, waktu yang lama dan biaya yang tidak murah. Para pelaku usaha yang bersengketa kemudian mencari alternatif penyelesaian sengketa untuk kelangsungan usaha dan kerja sama dari perdagangan barang ataupun jasa. Dalam sengketa bisnis proses penyelesaian sengketa yang termuat dalam UUPK sebagai Undang-Undang Payung bidang perlindungan konsumen memberikan kebebasan untuk menentukan mekanisme pilihan penyelesaian sengketa yang dikehendaki, apakah melalui jalur pengadilan (litigasi) maupun di luar pengadilan (nonlitigasi), sepanjang tidak ditentukan sebaliknya dalam peraturan perundang-undangan.<sup>141</sup> Penyelesaian sengketa konsumen melalui proses litigasi yaitu melalui peradilan umum. Jalur penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi dengan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku. Sementara jika melalui nonlitigasi melalui BPSK. BPSK adalah merupakan lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan membuat pengaduan atas kerugian yang

---

<sup>141</sup> Bambang Sutiyoso, *Penyelesaian Sengketa Bisnis*, (Yogyakarta: Citra Media, 2006), h. 41

dilakukan pelaku usaha ke BPSK. Proses penyelesaian yang dilakukan oleh BPSK melalui cara konsiliasi atau mediasi atau arbitrase, yang dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan.

Jalur penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia dirasakan belum dapat memberikan jawaban kebutuhan para pelaku usaha karena belum efektif menyelesaikan sengketa konsumen terutama untuk kerugian yang berskala kecil. Hal ini dikarenakan, proses penyelesaian sengketa melalui badan peradilan dalam faktanya sulit untuk diprediksi dan bahkan cenderung terabaikan serta tidak mewujudkan asas peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya murah dalam mencari keadilan khususnya konsumen yang rugi dengan skala kecil. Dengan kata lain, keadilan yang didistribusikan melalui lembaga peradilan diberikan melalui keputusan birokrasi bagi kepentingan umum karenanya cenderung berupa keadilan yang rasional yaitu keadilan birokratis.<sup>142</sup>

Putusan pengadilan cenderung tidak menyelesaikan masalah, bahkan dianggap semakin memperumit masalah karena secara objektif putusan pengadilan tidak mampu memuaskan, serta tidak mampu memberikan kedamaian dan ketenteraman kepada para pihak. Kemampuan para hakim

---

<sup>142</sup> Eman Suparman, *Yurisdiksi Pengadilan Negeri Terhadap Forum Arbitrase dalam Penyelesaian Sengketa Bisnis Berdasarkan Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999*, Laporan Hasil Penelitian, Dana DIK UNPAD 2003, h. 2-3

yang bersifat generalis, sehingga sangat mustahil mampu menyelesaikan sengketa yang mengandung kompleksitas berbagai bidang.<sup>143</sup>

Memperhatikan fakta-fakta proses penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan tersebut di atas, sementara keberadaan konsumen yang mengalami kerugian akibat produk barang atau jasa dari pelaku usaha biasanya nominalnya kecil sehingga tidak mungkin mengajukan sengketanya di pengadilan karena tidak sebanding antarbiaya perkara dengan besarnya kerugian yang akan dituntut. Untuk itu, perlu upaya penyelesaian sengketa konsumen berskala kecil melalui proses pengadilan karena dengan proses pengadilan akan melahirkan putusan hakim yang akan lebih berkepastian hukum, di mana sudah ada prosedural baku dan aturan tetap dibandingkan melalui proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Akan tetapi di masa yang akan datang, meskipun melalui prosedural pengadilan untuk penyelesaian sengketa konsumen berskala, namun perlu upaya penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana di negara-negara maju yang menerapkan apa yang dikenal dengan istilah small claim court atau small claim tribunal atau gabungan keduanya. Indonesia harus mempunyai konstruksi hukum penyelesaian sengketa konsumen berskala kecil yang selaras dengan Pancasila dan karakteristik serta kebutuhan hukum masyarakat Indonesia.

---

<sup>143</sup> Milawartati T. Ruslan, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Perjanjian Pembiayaan Kendaraan Bermotor Roda Dua Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, E Jurnal Katalogis, Volume 4 Nomor 10, Oktober 2016, h. 220.

## **2. Prosedural Tuntutan Berskala Kecil (Small Claim Court) dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Konsumen yang mengalami kerugian berskala kecil akibat penggunaan barang atau jasa pelaku usaha menginginkan ada mekanisme penyelesaian sengketa sederhana. Keinginan untuk memperoleh putusan secara cepat dan adil yang dijatuhkan langsung mempunyai kekuatan hukum yang tetap (mempunyai kekuatan hukum eksekutorial) dan ada juga upaya hukum terhadap setiap putusan untuk tingkat lanjutan proses peradilan. Sudikno Mertokusumo mendefinisikan, sederhana adalah acara yang jelas, mudah dipahami, dan tidak berbelit-belit, sederhana formalitas-formalitas yang diwajibkan atau diperlukan dalam beracara di pengadilan, sehingga persidangan tidak tertunda atas berbagai alasan yang tidak sah menurut hukum.<sup>144</sup>

Penyelesaian sengketa sederhana pengaturannya dapat di lihat pada Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana, di mana gugatan ganti kerugian bernilai paling tinggi perdata Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah). Adapun tahapan penyelesaian gugatan sederhana, yaitu:

1. Gugatan sederhana diperiksa dan diputus oleh hakim tunggal yang ditunjuk oleh ketua pengadilan.

---

<sup>144</sup> Setiawan, 1992, Op. cit., h. 426

2. Tahapan penyelesaian gugatan sederhana meliputi:
  - a. pendaftaran;
  - b. pemeriksaan kelengkapan gugatan sederhana;
  - c. penetapan hakim dan penunjukan panitera pengganti;
  - d. pemeriksaan pendahuluan;
  - e. penetapan hari sidang dan pemanggilan para pihak;
  - f. pemeriksaan sidang dan perdamaian;
  - g. pembuktian; dan
  - h. putusan.

Kemudian, prosedural penyelesaian gugatan sederhana, sebagai berikut:

1. Gugatan sederhana diperiksa dan diputus oleh pengadilan dalam lingkup kewenangan peradilan umum;
2. Gugatan sederhana diperiksa dan diputus oleh hakim tunggal yang ditunjuk oleh ketua pengadilan;
3. Penyelesaian gugatan sederhana paling lambat 25 hari kerja, terhitung sejak sidang pertama;

4. Hakim tunggal melakukan pemeriksaan pendahuluan dari gugatan sederhana, untuk menilai sederhana atau tidaknya pembuktian terhadap gugatan sederhana yang diajukan tersebut;
5. Apabila hakim tunggal berpendapat bahwa gugatan yang diajukan bukan termasuk gugatan sederhana, maka hakim mengeluarkan penetapan yang menyatakan bahwa gugatan bukanlah gugatan sederhana, mencoret dari register perkara dan memerintahkan mengembalikan sisa panjar yang telah disetor penggugat terhadap penetapan ini, tidak dapat dilakukan upaya hukum apa pun;
6. Apabila dalam pemeriksaan pendahuluan, hakim tunggal berpendapat bahwa gugatan tersebut termasuk gugatan sederhana, maka hakim menetapkan hari sidang pertama, serta memerintahkan jurusita untuk melakukan pemanggilan terhadap para pihak, penggugat dan tergugat.
7. Pada hari sidang pertama hakim tunggal wajib mengupayakan perdamaian dengan memperhatikan batas waktu penyelesaian perkara gugatan sederhana yakni 25 hari kerja;
8. Upaya perdamaian dalam gugatan sederhana ini, mengecualikan ketentuan Mahkamah Agung mengenai prosedur mediasi;
9. Apabila perdamaian tercapai, hakim tunggal membuat putusan akta perdamaian yang mengikat para pihak, yakni penggugat dan tergugat. Dan terhadap putusan akta perdamaian ini, tidak dapat diajukan upaya hukum apa pun;

10. Apabila perdamaian disepakati di luar persidangan dan tidak dilaporkan kepada hakim tunggal, maka hakim tunggal tidak terikat dengan perdamaian tersebut;
11. Apabila perdamaian tidak tercapai dalam sidang hari pertama, maka persidangan dilanjutkan dengan pembacaan surat gugatan dan jawaban tergugat;
12. Pada hari sidang pertama, pihak penggugat tidak hadir tanpa alasan yang sah, maka perkara gugatan sederhana tersebut dinyatakan gugur;
13. Pada hari sidang pertama, pihak tergugat tidak hadir, maka dilakukan pemanggilan untuk hari sidang kedua secara patut;
14. Apabila pada hari sidang kedua, tergugat tidak juga hadir, maka hakim tunggal memutus perkara tersebut. Terhadap putusan ini, tergugat dapat mengajukan keberatan;
15. Apabila pada hari sidang pertama tergugat hadir dan pada hari sidang berikutnya tergugat tidak hadir tanpa alasan yang sah, maka gugatan sederhana diperiksa dan diputus secara *contradictoire*;
16. Gugatan yang diakui atau tidak dibantah, tidak perlu dilakukan pembuktian;
17. Apabila ada bantahan atau tidak diakui, hakim tunggal melakukan pemeriksaan pembuktian berdasarkan hukum acara yang berlaku;
18. Putusan dibacakan dalam sidang yang terbuka untuk umum;

19. Hakim tunggal wajib memberitahukan hak para pihak untuk mengajukan keberatan;
20. Upaya hukum yang dapat dilakukan terhadap putusan gugatan sederhana adalah dengan mengajukan keberatan;
21. Keberatan diajukan kepada ketua pengadilan negeri, serta menandatangani akta pernyataan keberatan di hadapan panitera, disertai alasan-alasannya;
22. Permohonan keberatan paling lambat tujuh hari setelah putusan diucapkan atau setelah pemberitahuan putusan;
23. Permohonan keberatan diajukan kepada ketua pengadilan dengan mengisi blanko permohonan yang disediakan di kepaniteraan;
24. Permohonan keberatan yang melampaui batas waktu pengajuan, yakni tujuh hari dinyatakan tidak dapat diterima dengan penetapan ketua pengadilan negeri berdasarkan surat keterangan panitera;
25. Kepaniteraan menerima dan memeriksa kelengkapan permohonan keberatan disertai dengan memori keberatan;
26. Kontra memori keberatan dapat diajukan kepada ketua pengadilan negeri dengan mengisi blanko yang disediakan di kepaniteraan;
27. Pemberitahuan keberatan beserta memorinya disampaikan kepada termohon keberatan paling lama tiga hari setelah permohonan keberatan dan memori keberatan diterima oleh pengadilan;

28. Kontra memori keberatan disampaikan kepada pengadilan paling lambat tiga hari setelah pemberitahuan keberatan;
29. Ketua pengadilan negeri menetapkan majelis hakim untuk memeriksa dan memutus permohonan keberatan;
30. Pemeriksaan keberatan dilakukan oleh majelis hakim yang dipimpin oleh hakim senior yang ditunjuk oleh ketua pengadilan;
31. Pemeriksaan keberatan hanya atas dasar: (A) Putusan dan berkas gugatan sederhana; (B) Permohonan keberatan dan memori keberatan; (C) Kontra memori keberatan;
32. Dalam pemeriksaan keberatan tidak dilakukan pemeriksaan tambahan;
33. Putusan terhadap permohonan keberatan diucapkan paling lambat tujuh hari setelah penetapan majelis hakim oleh ketua pengadilan negeri;
34. Ketentuan mengenai isi putusan keberatan, berlaku secara mutatis mutandis terhadap isi putusan keberatan;
35. Putusan keberatan mempunyai kekuatan hukum tetap terhitung sejak disampaikannya.;
36. Putusan keberatan merupakan putusan akhir, tidak tersedia upaya hukum lainnya, seperti banding, kasasi ataupun peninjauan kembali (PK);
37. Terhadap putusan yang tidak diajukan keberatan, maka putusan berkekuatan hukum tetap;

38. Putusan yang telah berkekuatan hukum tetap, dilaksanakan secara sukarela, apabila tidak dipatuhi, maka putusan dilaksanakan berdasarkan ketentuan hukum acara perdata yang berlaku.

Pengaturan normatif penyelesaian sengketa yang sederhana bagi konsumen secara sederhana baik small claim court atau small claim tribunal tidak diatur dalam UUPK. Proses small claim court atau small claim tribunal merupakan proses di pengadilan yang tujuan utamanya adalah untuk mengadakan penyelesaian secara cepat dan murah terhadap sengketauntutannya dalam jumlah kecil.

Proses penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan ini memberikan manfaat tidak hanya untuk konsumen tetapi juga bagi pelaku usaha perbedaan utama antara gugatan melalui atau small claim tribunal atau small claim tribunal, dengan pengajuan gugatan pada pengadilan biasa adalah karena pengajuan gugatan pada small claim court atau small claim tribunal memberikan keuntungan dari segi waktu dan biaya.<sup>145</sup> Materi gugatan hingga \$5.000 atau \$10.000 tergantung kebijakan masing-masing pengadilan. Perkara keperdataan dalam small claim court, antara, lain:

1. Utang piutang;
2. Biaya jasa pelayanan;

---

<sup>145</sup> Billy Low Naifah, 1994, *Small Claims*, Singapore Publishers, h. 12., dikutip dari Ahmadi Miru, Op. cit., h. 174.

3. Kerusakan barang;
4. Jual beli barang;
5. Gugatan konsumen

Penyelesaian sengketa melalui small claim tribunal ini melalui dua tahap, yaitu:

2. Tahap konsultasi sebagai tahap pertama dengan panitera yang bertindak sebagai mediator, di mana para pihak mengadakan pertemuan untuk berusaha mencapai penyelesaian sengketa yang dapat diterima. Apabila tahap konsultasi tersebut tidak membuahkan hasil, maka gugatan diteruskan ke tahap yang kedua;
3. Tahap pemeriksaan di depan hakim, di mana hakim memberikan putusan berdasarkan fakta dan hukum.

Dengan bersandarkan pada penerapan proses penyelesaian sengketa dengan sistem small claim court dan small claim tribunal tersebut di beberapa negara terutama negara dengan sistem common law, maka Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana, di mana gugatan ganti kerugian bernilai paling tinggi perdata Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) dapat diajukan sebagai acuan proses untuk mengonstruksi penyelesaian sengketa konsumen berskala kecil (small claim court) di Indonesia. Dengan demikian, penyelesaian sengketa konsumen yang mengalami kerugian di bawah Rp

200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) dapat menuntut ganti rugi terhadap pelaku usaha yang telah merugikan konsumen tersebut dengan proses yang berkeadilan berkepastian hukum baik bagi konsumen maupun bagi pelaku usaha.

#### **E. Keberatan dan Pembatalan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen**

BPSK sebagai *quasi* badan peradilan dalam menangani sengketa-sengketa konsumen pada hakikatnya memiliki kewenangan dalam Hal menangani, menyelesaikan dan memutus sengketa konsumen. Pasal 54 ayat (3) UUPK menegaskan bahwa Putusan dari majelis BPSK memiliki sifat final dan mengikat, namun demikian baik konsumen maupun pelaku usaha yang merasa tidak puas dengan putusan BPSK bisa mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut, dasar dari perbuatan hukum tersebut adalah Pasal 56 ayat (2) UUPK jo Pasal 41 ayat (3) Kepmenperindag RI Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Bagi pihak yang yang tidak melakukan keberatan dalam tenggang waktu tersebut, dianggap menerima putusan tersebut dan berkewajiban melaksanakan putusan tersebut paling lambat 5 hari kerja setelah batas pengajuan keberatan telampaui (Pasal 56 ayat (3) UUPK jo Pasal 41 ayat (5) Kepmenperindag RI Nomor 350/MPP/Kep/12/2001).

Lembaga yang menangani keberatan dalam suatu putusan dalam hukum Belanda dikenal dengan *beroep*, lembaga *beroep* biasanya menangani kasus keberatan yang berhubungan dengan penetapan (*beschikking*) terhadap perizinan (*vergunning*) dalam lingkup Hukum Administrasi. Sehingga dapat di artikan bahwa *beroep* ini merupakan sejenis lembaga banding dalam hukum administrasi. Dalam lembaga peradilan umum disebut dengan banding terhadap putusan pertama atau pengadilan negeri.<sup>146</sup>

Permasalahan timbul ketika setelah pihak yang bersengketa menerima pemberitahuan atas putusan BPSK lalu mengajukan keberatan di Pengadilan Negeri. Permasalahan ini muncul karena UUPK tidak mengakomodir secara limitatif lingkup keberatan terhadap putusan BPSK ini, penerapan dari upaya hukum keberatan ini membingungkan dan menimbulkan multi interpretasi khususnya bagi para hakim. Hal tersebut terjadi karena makna dari “Keberatan” sejatinya tidak dikenal dalam lingkup hukum acara yang ada, sehingga timbul pertanyaan bahwa, apakah upaya keberatan harus diajukan dalam acara gugatan, perlawanan atau permohonan? Lalu apakah perlu atau tidak BPSK menjadi turut digugat agar keterangannya dapat didengar secara langsung.

Dapat diperhatikan bahwa UUPK menyimpangi ketentuan-ketentuan terkait peran lembaga peradilan, padaHal ketentuan-ketentuan terkait lembaga

---

<sup>146</sup> Siahaan, NHT. (2005), *Hukum Konsumen (Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Bogor: Panta Rei, h. 213

peradilan memiliki implikasi hukum yang cukup signifikan. Penyimpangan tersebut terjadi karena tidak diikuti dengan petunjuk teknis yang maupun penjelasan yang cukup, maka Hal ini berdampak pada munculnya kendala-kendala yang memiliki urgensi dalam penyelesaiannya agar UUPK dapat berjalan dengan baik.<sup>147</sup>

Keputusan BPSK yang bersifat final dan mengikat tercantum dalam Pasal 54 ayat (3) UUPK jika dikaitkan dengan Pasal 56 ayat (2) rasanya sangat kontradiktif karena Pasal tersebut menyebutkan bahwa ada upaya hukum lain yaitu keberatan terhadap putusan BPSK yang dapat diajukan ke pengadilan, Selanjutnya Pasal 54 ayat (3) Undang-undang Perlindungan Konsumen mengatakan bahwa keputusan BPSK bersifat final dan mengikat, bahwa apabila ditafsirkan secara sistematis dengan ketentuan yang terdapat dalam HIR jo Undang-undang No. 27 tahun 1947 tentang Peradilan Ulangan, maka putusan pengadilan negeri yang belum mempunyai kekuatan hukum tetap, terhadap putusan pengadilan negeri yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap, hanya dapat diajukan upaya hukum peninjauan kembali.<sup>148</sup> Karena ketidakpastian tersebut Mahkamah Agung merespon dengan mengeluarkan Peraturan Mahkamah Agung No. 1 tahun 2006 tentang Tata

---

<sup>147</sup> Siallagan, Gabriel. (2013) *Analisis Yuridis Upaya Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Kaitannya Dengan Perlindungan Konsumen*. Jurnal Nestor Magister Hukum, Volume 3 Nomor 5, h. 7

<sup>148</sup> *Ibid*, Hal. 11 -12

Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Perma No. 1 tahun 2006).

Perma No.1 tahun 2006 terbentuk karena UUPK tidak mengatur secara tegas terkait hukum acara dipengadilan negeri dalam Hal mengajukan keberatan terhadap putusan BPSK dan tata cara eksekusi, dalam kaitannya dengan pengajuan keberatan atas putusan BPSK terhadap Pengadilan Negeri, terdapat perbedaan mengenai status BPSK yang bukan lagi sebagai pihak yang menjadi kuasa atas konsumen, tetapi BPSK adalah pihak diluar yang bersengketa.

Keberadaan Perma No.1 tahun 2006 yang mengacu pada UU arbitrase di harapkan dapat membantu Pengadilan Negeri dalam menangani kasus keberatan terhadap putusan BPSK, namun faktanya masih ada aturan yang menimbulkan ketidak pastian yang terdapat pada Perma no.1 tahun 2006, salah satunya terdapat pada Pasal 6 ayat (2) Perma No.1 Tahun 2006 yang berbunyi: “pemeriksaan keberatan dilakukan hanya atas dasar putusan BPSK dan berkas perkara”. Pasal tersebut sama saja dengan aturan banding pada perkara perdata biasa yang notabene nya hanya membutuhkan berkas perkara saja, namun pada kenyataannya pasal tersebut sulit diterapkan karena dalam Pasal 6 Ayat (3) Perma No.1 tahun 2006 dijelaskan bahwa :

“Keberatan terhadap putusan arbitrase BPSK dapat diajukan apabila memenuhi persyaratan pembatalan putusan arbitrase sebagaimana diatur

dalam Pasal 70 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 oleh salah satu pihak dalam pemeriksaan sengketa”.

Dalam Hal pembuktian terbukti apa tidaknya unsur-unsur pada Pasal 6 ayat (3) Perma No.1 tahun 2006 tersebut, terlebih dahulu harus melalui tahap pembuktian terlebih dahulu, pembuktian ini tentu saja membutuhkan tahapan uji materil terhadap perkara, yang seharusnya hakim pada tahap banding/keberatan hakim hanya melakukan uji formil saja.

Selanjutnya, Pasal 6 ayat (5) Perma No.1 tahun 2006 menyebutkan bahwa :

“Dalam Hal keberatan diajukan atas dasar alasan lain diluar ketentuan sebagaimana dimaksud ayat (3), majelis hakim dapat mengadili sendiri sengketa konsumen yang bersangkutan.”

Bunyi pasal tersebut seakan-akan menganulir ayat (3) yang memuat unsur-unsur pembatalan putusan BPSK. Keberadaan ayat (5) ini dapat memberikan penafsiran bahwa putusan BPSK yang diajukan keberatan di Pengadilan Negeri memiliki alasan lain diluar ayat (3), sehingga majelis hakim dapat mmengadili sendiri perkara sengketa konsumen yang terkait menggunakan hukum acara perdata, dan keberatan tersebut didaftarkan menggunakan nomor yang berbeda dengan dengan nomor putusan BPSK dengan konsekwensi BPSK dapat terlibat sebagai pihak tergugat ataupun turut tergugat.

Hal seperti diatas dialami oleh BPSK Kota Bandung yang menjadi Turut Tergugat atas putusannya sendiri yang title gugatannya adalah “Gugatan/Keberatan atas Putusan Arbitrase BPSK.”. Seharusnya, andaikata mengacu kepada Perma No.1 Tahun 2006, keberatan tersebut didaftarkan dengan nomor putusan arbitrase BPSK Kota Bandung.

Begitu pula dengan titel gugatan yang dibaca “gugatan atau keberatan” yang terlihat kabur atau bias (*obsceur libel*) karena sejatinya penggunaan istilah gugatan seharusnya tidak dapat disamakan dengan keberatan. Gugatan adalah salah satu cara untuk menyelesaikan sengketa konsumen, sedangkan keberatan merupakan upaya hukum bagi pihak yang menerima putusan BPSK Bandung. Dengan demikian, dapat kita lihat bahwa terjadi penyimpangan terhadap perinsip peradilan cepat, sederhana, dan biaya ringan yang dianut

lembaga peradilan secara umum lalu prinsip small claim procedure dalam penyelesaian sengketa konsumen.

Keterlibatan BPSK kota Bandung disini sebagai pihak didalam upaya keberatan bertentangan dengan Pasal 3 ayat (3) Perma no.1 tahun 2006 yang mengatakan bahwa “dalam diajukan keberatan, BPSK bukan merupakan pihak”. Namun pada kenyataannya BPSK Kota Bandung justru menjadi turut tergugat yang setelahnya diajukan eksepsi, ternyata eksepsi tersebut ditolak oleh majelis hakim.

BPSK Kota Bandung seharusnya tidak dikenakan tanggung jawab hukum apapun karena bertindak sebagai arbiter, kecuali dalam tindakannya ada itikad tidak baik. Segala penafsiran mengenai keberatan yang ada atas putusan BPSK terjadi karena tidak ada ketegasan dari UUPK dalam memberikan titel hukum yang tepat kepada putusan BPSK sehingga perlu adanya penetapan dari pengadilan untuk mengeluarkan sifat eksekutorialnya , selanjutnya tidak ada pengaturan yang jelas dalam UUPK terhadap putusan BPSK apakah menguatkan, menolak, atau sebatas dijadikan alat bukti permulaan sebagaimana tercantum pada Pasal 56 ayat (5) UUPK.

Selain keberatan, dalam sengketa konsumen khususnya yang diselesaikan melalui arbitrase dikenal pula pembatalan dalam putusan arbitrase, pembatal putusan arbitrase dapat diartikan sebagai upaya hukum yang dapat dilakukan oleh para pihak untuk meminta kepada Pengadilan

Negeri agar suatu putusan arbitrase dibatalkan baik sebagian, maupun secara keseluruhan. Dalam proses pembatalan putusan arbitrase, pengadilan tidak memiliki kewenangan untuk memeriksa pokok perkara, kewenangannya hanya terbatas pada pemeriksaan keabsahan prosedur pengambilan putusan arbitrase yang hanya merupakan proses pemilihan arbiter, hingga pemberlakuan hukum yang dipilih oleh para pihak dalam menyelesaikan sengketa.

Pasal 70 UU Arbitrase diatur mengenai pembatalan putusan tersebut, Pasal 70 tersebut menyatakan ;

“bahwa terhadap putusan arbitrase para pihak dapat mengajukan permohonan pembatalan, jika putusan tersebut diduga mengandung unsur-unsur antara lain sebagai berikut :

- a) Surat atau dokumen yang diajukan dalam pemeriksaan, setelah putusan dijatuhkan, diakui palsu atau dinyatakan palsu;
- b) Setelah putusan diambil ditemukan dokumen yang bersifat menentukan, yang disembunyikan oleh pihak lawan;
- c) Putusan diambil dari hasil tipu muslihat yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam pemeriksaan sengketa.”

Mengingat bahwa putusan arbitrase bersifat final and mengikat, maka dalam upaya permohonan pembatalan putusan arbitrase ini diatur dengan

setegas mungkin. Hal ini tercermin dalam penjelasan Pasal 70 UU Arbitrase, yaitu:

“Permohonan pembatalan hanya dapat diajukan terhadap putusan arbitrase yang sudah didaftarkan ke Pengadilan. Alasan permohonan pembatalan putusan yang disebut dalam pasal ini harus dibuktikan dengan putusan pengadilan. Apabila pengadilan menyatakan bahwa alasan-alasan tersebut terbukti atau tidak terbukti, putusan pengadilan ini dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan bagi hakim untuk mengabulkan atau menolak permohonan.”

Dengan adanya syarat diatas, dapat kita simpulkan bahwa pembatalan suatu putusan arbitrase merupakan upaya hukum ekstra, yang dapat dilakukan apabila terjadi kecurangan dalam proses arbitrase. Namun, Mahkamah Konstitusi menghapus Penjelasan Pasal tersebut melalui Putusan Nomor 15/PUU/XII/2014. MK mengeluarkan putusan tersebut karena adanya permohonan uji materil terhadap penjelasan Pasal 70 UU Arbitrase. MK sepakat bahwa dalam penjelasan Pasal 70 UU Arbitrase bertentangan dengan dengan maksud dari Pasal 70, dalam penjelasannya seakan timbul Norma baru, bukan menjelaskan mengenai bagian dari batang tubuh Pasal 70 UU arbitrase, selain itu terdapat unsur dugaan yang harus dibuktikan dengan putusan pengadilan.

Dugaan yang dimaksud adalah dugaan akan putusan arbitrase yang didasarkan pada Hal-Hal yang telah di tentukan secara limitatif dalam Pasal 70 UU Arbitrase sehingga jika Penjelasan Pasal 70 ini masih berlaku, jelas akan memberatkan dan merugikan pihak Pemohon. Hal ini karena dapat dipastikan batas waktu 30 hari untuk mengajukan Dugaan yang dimaksud adalah dugaan akan putusan arbitrase yang didasarkan pada Hal-Hal yang telah di tentukan secara limitatif dalam Pasal 70 UU Arbitrase sehingga jika Penjelasan Pasal 70 ini masih berlaku, jelas akan memberatkan dan merugikan pihak Pemohon. Hal ini karena dapat dipastikan batas waktu 30 hari untuk mengajukan.

Selain syarat pembatalan putusan arbitrase didalam UU Arbitrase, terdapat juga syarat pembatalan di luar UU Arbitrase yaitu didalam Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman (UU Kekuasaan Kehakiman) Pasal 10 ayat (1) disebutkan bahwa “Pengadilan dilarang menolak untuk memeriksa, mengadili, memutus perkara suatu perkara dengan dalih bahwa hukum tidak ada, atau kurang jelas, melainkan wajib memeriksa dan mengadilinya” terkait dengan pembatalan putusan arbitrase inipengaturan mengenai pembatalan tidak sulit untuk ditemui karena arbitrase sudah hidup dan berkembang dimasyarakat nasional maupun internasional sejak lama.

Di Indonesia, pengaturan terdapat Reglement op de Rechvondering (Rv), yaitu pengaturan mengenai perundang-undangan yang berlaku pada zaman Hindia Belanda dan berlaku sampai ada UU Arbitrase, Rv dapat dijadikan sebagai referensi terkait nilai nilai hukum yang berlaku di masyarakat terkait pembatalan putusan arbitrase. Didalam Pasal 643 Rv, mengatur mengenai pembatalan putusan arbitrase, terdapat 10 alasan yang dapat dijadikan suatu putusan arbitrase dianggap batal alasan-alasan tersebut adalah :

- 1) Putusan melampaui batas-batasan perjanjian arbitrase.
- 2) Putusan arbitrase diberikan berdasarkan suatu perjanjian arbitrase yang ternyata tidak sah atau gugur demi hukum.
- 3) Putusan arbitrase telah diberikan oleh arbiter yang tidak berwenang memutus tanpa kehadiran arbiter lainnya.
- 4) Telah diputuskan Hal-Hal yang tidak dituntut atau putusan telah mengabdulkan lebih daripada yang dituntut.
- 5) Putusan itu mengandung Hal-Hal yang satu sama lain saling bertentangan.
- 6) Arbiter telah lalai memberikan putusan tentang satu atau beberapa Hal yang menurut perjanjian arbitrase diajukan kepada mereka untuk diputus

- 7) Arbiter telah melanggar prosedur hukum acara arbitrase yang harus diikuti dengan ancaman pembatalan.
- 8) Telah dijatuhkan putusan berdasarkan surat-surat yang setelah putusan itu dijatuhkan, diakui sebagai palsu atau telah dinyatakan sebagai palsu.
- 9) Setelah putusan diberikan, surat-surat yang menemukan yang dulu disembunyikan oleh para pihak, ditemukan lagi.
- 10) Putusan didasarkan pada kecurangan atau itikad jahat, yang dilakukan selama jalannya pemeriksaan, yang kemudian diketahui.

Salah satu kasus terkait pembatalan putusan BPSK pernah terjadi pada Putusan Arbitrase BPSK Kota Bandung yang dibatalkan oleh Pengadilan Negeri setempat. Pengajuan keberatan oleh pemohon karena menganggap putusan BPSK telah merugikan pemohon yang dalam keberatannya pemohon menyebutkan bahwa BPSK telah melanggar Pasal 4 ayat (2) Kepmenperindag RI Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yaitu penyelesaian sengketa konsumen bukan merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang dan sidang majelis dilakukan secara tertutup.

Isi dari putusan tersebut adalah memutus bahwa putusan BPSK Kota Bandung batal demi hukum, membayar ganti rugi, serta membayar sanksi administratif. Yang menarik disini adalah dalam pertimbangan pembatalan

yang dilakukan oleh Pengadilan Negeri setempat, tidak adanya syarat yang terpenuhi di dalam Pasal 70 UU Arbitrase dan syarat yang tercantum pada Pasal 30 UU Kekuasaan Kehakiman. Lalu yang menjadi dasar pertimbangan Pengadilan Negeri membatalkan putusan BPSK Kota Bandung adalah BPSK keliru dalam memahami pemeriksaan secara tertutup, karena pemeriksaan secara tertutup bukan berarti putusannya harus tertutup pula. Pembacaan putusan dalam sidang sifatnya terbuka untuk umum merupakan salah satu syarat keabsahan (syarat mutlak) dan mempunyai kekuatan hukum bagi suatu putusan, karena Hal tersebut menunjukkan sifat objektif pemeriksaan penyelesaian sengketa konsumen dan mengikatnya suatu putusan. Suatu putusan badan peradilan tidak akan ada artinya ketika tidak dapat dilaksanakan atau dengan kata lain tidak memiliki daya eksekutorialnya, seyogyanya suatu putusan yang sudah berkekuatan hukum tetap atau *inkracht* harus dapat dilakukan baik berdasarkan kesadaran, maupun secara paksa oleh alat-alat Negara.

Eksekusi putusan perdata terbagi dalam dua jenis, yaitu eksekusi untuk menghukum pihak yang kalah untuk membayar sejumlah uang<sup>149</sup>, dan eksekusi yang menghukum orang untuk melakukan suatu perbuatan tertentu<sup>150</sup>. Kemudian eksekusi riil untuk memerintahkan pengosongan benda tetap, yang memberikan sifat eksekutorial suatu putusan baik putusan

---

<sup>149</sup> Pasal 195 HIR atau Pasal 208 RBg

<sup>150</sup> Pasal 225 HIR atau Pasal 259 RBg

pengadilan ataupun putusan arbitrase adalah kepala putusan atau yang dikenal dengan irah-irah yang bunyinya “Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa”. Irah-irah tersebut merupakan syarat yang mutlak agar memiliki nilai kekuatan yang sama dengan putusan pengadilan yang memiliki daya eksekutorial pada putusannya yang *Inkracht*.

Permohonan eksekusi dapat dilakukan terhadap putusan BPSK maupun putusan keberatan, namun dalam UUPK tidak mengakomodir pelaksanaannya, pelaksanaan dari putusan BPSK masih tergantung pada Pengadilan Negeri yang sebagai salah satu lembaga dalam kekuasaan kehakiman dan memiliki legitimasi dalam memaksa suatu pelaksanaan putusan. Tata cara melaksanakan putusan diatur di dalam Pasal 195 HIR, UUPK dalam Hal ini menjelaskan dalam Pasal 57 bahwa eksekusi dapat dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri dimana konsumen, Ketentuan tersebut didukung pula oleh Kepmenridag No.350/MPP/12/2001 bahwa pihak yang mengajukan eksekusi adalah BPSK.

Kendala dalam permohonan pelaksanaan eksekusi putusan BPSK disebabkan karena didalam putusan BPSK tidak ada pencantuman irah-irah, berbeda dengan Putusan BPSK yang mencantumkan irah-irah, dalam Pasal 54 ayat (1) butir a UU Arbitrase menegaskan bahwa suatu putusan arbitrase harus memuat irah-irah “Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhan Yang Maha Esa”

sehingga jika tidak adanya pencantuman irah-irah ini mengakibatkan putusan menjadi batal demi hukum.

Salah satu contoh bahwa ketiadaan irah-irah dapat menghambat eksekusi putusan BPSK adalah BPSK Kota Bandung yang mengajukan fiat eksekusi kepada putusan BPSK yang bernomor 66/Pts-BPSK/VII/2005 ke PN Jakarta Pusat. PN Jakarta Pusat menyatakan jika putusan BPSK tersebut tidak dapat dilakukan eksekusinya karena tidak tercantum irah-irah, yang mana dalam putusan BPSK tidak dikenal irah-irah<sup>151</sup>. PN Jakarta pusat melalui surat nomor W7.Db.Ht.04.10.3453.2005, yang intinya adalah menyatakan jika putusan BPSK tidak dapat diproses karena tidak memenuhi persyaratan yaitu putusan BPSK harus memuat irah- irah irah “Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa” sesuai dengan UU Arbitrase Pasal 54 ayat (1).

Didalam UUPK maupun Kepmenridag No.350/MPP/12/2001, tidak mengatur mengenai pencantuman irah-irah didalam putusan BPSK. Hal tersebut karena secara struktural BPSK berada dibawah Kementerian Perdagangan sedangkan HiR atau RBg dan UU Kekuasaan Kehakiman adalah untuk badan peradilan. Namun Hal tersebut seharusnya bukanlah masalah karena BPSK merupakan salah satu quasi peradilan untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui arbitrase, sehingga dalam putusannya harus

---

<sup>151</sup> Nugroho, Susanti Adi. (2008), *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Tinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*, Jakarta: Kencana, h. 341

dicantumkan irah-irah “Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa” karena mengacu pada UU Arbitrase.

Terkait mengenai eksekusi putusan BPSK, berdasarkan Pasal 57 UUPK jo. SK Kepmenridag No.350/MPP/12/2001, eksekusi dapat dilaksanakan karena merupakan eksekusi khusus dan sejalan dengan asas *lex specialis derogat legi generalis*, walaupun harus penetapan eksekusinya ke pengadilan negeri yang menjadi pertanyaannya adalah kontradiksi antara Pasal 57 UUPK jo. Pasal 42 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 dengan ketentuan di dalam hukum acara perdata yaitu keharusan BPSK dalam mengajukan permohonan eksekusi ke pengadilan terhadap putusan yang dihasilkannya, didalam hukum acara perdata, pengajuan permohonan eksekusi dilakukan oleh pihak yang menang sedangkan BPSK dalam Hal ini merupakan lembaga yang menyelesaikan sengketa konsumen. Dalam Hal ini BPSK selaku lembaga yang bersifat netral dan imparial menjadi diragukan.

## **BAB IV**

### **KELEMAHAN-KELEMAHAN REGULASI EKSEKUSI PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**

#### **A. Kelemahan Pada Substansi Hukum**

Konsumen yang merasa hak-haknya telah dirugikan dapat mengajukan permohonan/pengaduan ke sekretariat BPSK untuk diselesaikan oleh majelis BPSK. Dalam Kepmenperindag RI Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK mendefinisikan arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam Hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK. Dengan cara arbitrase ini, para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada majelis BPSK untuk menyelesaikan dan memutus sengketa konsumen yang terjadi. Namun dalam menyelesaikan dan memutus sengketa konsumen dengan cara arbitrase ditemukan beberapa hambatan. Hambatan tersebut sebagai berikut:

##### **1. Hambatan Prinsip Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK**

Arbitrase menurut Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang arbitrase dan alternative penyelesaian sengketa dinyatakan bahwa arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

Menurut Pasal 1 angka (11) Kepmenperindag Nomor 350 Tahun 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dinyatakan bahwa arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam Hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK.

Berdasarkan rumusan Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 dan Pasal 1 angka (11) Kepmenperindag Nomor 350 Tahun 2001 tersebut, maka penyelesaian sengketa secara arbitrase dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersengketa.

Menurut salah satu anggota BPSK Kota Bandung yang penulis wawancara, secara umum arbitrase merupakan cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa sesuai dengan Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999. Namun beberapa pelaku usaha tidak mau sepakat untuk menyelesaikan sengketa dengan konsumen dengan cara arbitrase yang dilakukan oleh BPSK Kota Bandung.

Pelaku usaha tentu tidak ingin sengketa diselesaikan oleh majelis BPSK, sebab pelaku usaha ingin menyelesaikan sengketa tersebut di lembaga internal pelaku usaha dan bahkan mempersilahkan konsumen untuk menyelesaikan di pengadilan umum. Sehingga pelaku usaha menyatakan

tidak memilih dan tidak setuju dengan penyelesaian sengketa secara arbitrase. Hal ini merupakan hambatan dalam menyelesaikan sengketa konsumen dan justru cenderung merugikan konsumen. Untuk mendapatkan persetujuan para pihak tidak akan terwujud, sebab satu sisi pelaku usaha tidak bersedia dan sisi lain konsumen justru menginginkan sengketanya diselesaikan oleh BPSK secara arbitrase.

Jika Hal ini terjadi, maka kepastian hukum sebagai asas perlindungan konsumen tidak akan tercapai dan konsumen akan terus mengalami kerugian dalam menuntut hak-haknya dan tidak mendapat perlindungan hukum yang jelas. Karena itu, majelis BPSK harus menafsirkan Pasal 1 angka (11) Kepmenperindag Nomor 350 Tahun 2001 tentang “para pihak menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK”, dan asas kepastian hukum dalam perlindungan konsumen.

## **2. Hambatan Pada Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK**

Dalam proses penyelesaian sengketa secara arbitrase, hambatan yang dihadapi adalah sebagai berikut:

### **1. Majelis yang menyelesaikan sengketa**

Sengketa konsumen diselesaikan oleh majelis BPSK yang telah ditetapkan oleh ketua BPSK. Anggota majelis yang ditetapkan dari unsur konsumen, pelaku usaha dan unsur pemerintahan tidak semua memiliki

ilmu pengetahuan di bidang hukum. Sehingga dalam proses pemeriksaan memiliki kelemahan dasar hukum atas sengketa tersebut.

2. Para pihak yang bersengketa

Kehadiran para pihak yang bersengketa sangat diperlukan untuk mendapatkan informasi dari kedua belah pihak. Terkadang pelaku usaha tidak hadir memenuhi panggilan BPSK. Ketidakhadiran pelaku usaha akan menyulitkan proses penyelesaian. Meskipun majelis dapat mengambil tindakan apabila salah satu pihak tidak hadir setelah dua kali dipanggil, kehadiran kedua belah pihak tetap diharapkan.

3. Waktu penyelesaian Penyelesaian

Sengketa secara arbitrase telah ditentukan waktu penyelesaiannya wajib paling lambat 21 hari kerja setelah gugatan diterima. Namun Hal itu dalam praktik sulit diterapkan. Beberapa faktor yang menjadi penyebab adalah para pihak yang sepakat untuk menunda persidangan atau majelis yang tidak dapat hadir dalam persidangan. Mengenai akibat hukum apabila penyelesain sengketa melebihi waktu 21 hari, tidak ada sanksi yang diberikan. Artinya ketentuan tersebut bersifat terbuka.

4. Pembuktian

Bagian penting dari penyelesaian sengketa konsumen adalah pembuktian. Untuk menghindari kesalahan pembebanan pembuktian, maka dalam menerapkan beban pembuktian dalam sengketa konsumen adalah dibebankan kepada pelaku usaha. Yang menjadi beban dan

tanggungjawab pelaku usaha adalah membuktikan tidak adanya unsur kesalahan, bukan membuktikan tidak adanya unsure kerugian pada konsumen. Meskipun pembuktian dibebankan kepada pelaku usaha, namun konsumen juga diminta untuk membuktikan bahwa ada kerugian yang dialaminya. Beban pembuktian kepada konsumen tersebut sulit didapatkan sebab pada umumnya konsumen kurang mengetahui dan/atau tidak memiliki bukti lengkap dari memanfaatkan barang dan/atau jasa yang dibeli dari pelaku usaha.

### **3. Hambatan Pada Putusan Atas Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK**

Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dibuat dalam bentuk putusan majelis yang ditandatangani oleh Ketua dan anggota Majelis. Putusan BPSK dapat berupa perdamaian, gugatan ditolak, atau gugatan dikabulkan. Jika dalam Hal gugatan dikabulkan, maka dalam amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha berupa pemenuhan ganti rugi dan/atau sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah).

Hambatan terhadap putusan BPSK adalah terkait mengenai eksekusi putusan. Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Kepmenperindag Nomor 350 Tahun 2001 tidak menjelaskan secara tegas dan rinci mengenai

permohonan eksekusi putusan BPSK. Pelaksanaan putusan diserahkan dan menjadi wewenang penuh pengadilan negeri.

Apabila pelaku usaha tidak melakukan keberatan terhadap putusan BPSK, maka putusan tersebut mempunyai kekuatan hukum tetap, dan terhadap putusan tersebut masih perlu meminta *fiat eksekusi* ke pengadilan negeri di tempat tinggal konsumen. BPSK tidak memiliki wewenang untuk melaksanakan putusannya sebagaimana wewenang yang dimiliki oleh suatu badan peradilan.

## **B. Kelemahan Pada Struktur Hukum**

### **1. Permasalahan-permasalahan dalam BPSK**

Suatu putusan badan peradilan tidak akan ada artinya, manakala tidak dapat dilaksanakan atau dieksekusi. Pada dasarnya suatu putusan yang sudah mempunyai kekuatan hukum yang pasti atau *inkracht van gewijsde* harus dapat dijalankan. Oleh karena itulah, putusan suatu badan peradilan harus mempunyai kekuatan eksekutorial, yaitu “kekuatan untuk dilaksanakan apa yang telah ditetapkan dalam putusan tersebut secara paksa oleh alat-alat negara.

Menurut Sudikno Mertokusumo, eksekusi atau pelaksanaan putusan dapat dibagi menjadi 2 jenis yaitu: eksekusi yang menghukum pihak yang kalah untuk membayar sejumlah uang (di atur dalam Pasal 195 HiR atau Pasal 208 RBg); dan eksekusi putusan yang menghukum orang untuk melakukan

suatu perbuatan (diatur dalam Pasal 225 HiR atau Pasal 259 RBg). Kemudian eksekusi riil untuk memerintahkan pengosongan benda tetap, diatur Pasal 1033 RV.<sup>152</sup>

Adapun yang memberi kekuatan eksekutorial atau yang menjadi persyaratan pada suatu putusan untuk dapat dilaksanakan secara paksa baik putusan pengadilan maupun putusan arbitrase harus memuat kepala putusan atau disebut irah-irah yang berbunyi “Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa”. Kepada putusan inilah yang memberi kekuatan eksekutorial terhadap suatu putusan.<sup>153</sup> Bahkan tidak hanya putusan pengadilan dan putusan arbitrase yang harus mencantumkan irah-irah atau kepala putusan, akan tetapi akte notaris seperti grose akta hipotik (*grose akta van hypotheek*) dan grose akta pengakuan hutang (*notariele schul brieven*) harus mencantumkan kepala putusan “Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa”. Kepala akta tersebut merupakan syarat yang mesti ada agar kata notariil di muka memiliki nilai kekuatan sama dengan putusan pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap atau inkrah.<sup>154</sup>

Eman Suparman juga menjelaskan, selain dimiliki oleh putusan pengadilan,

---

<sup>152</sup> Sudikno Mertokusumo dalam Muhammad Jailani, *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi dan Menghambat pelaksanaan Putusan Hakim (eksekusi) dalam Perkara Perdata*, Majalah Ilmiah Ilmu Hukum Jatiswara, Terakreditasi DirjenDikti No. 34/Dikti/Kep/2003, Fakultas Hukum Universitas Mataram, Vol. 20, No. 3, Juli 2005, hlm. 336-337.

<sup>153</sup> Ketentuan mengenai irah-irah atau kepala putusan untuk lembaga peradilan dapat dilihat pada Pasal 4 ayat (1) UU Nomor 35 Tahun 1999 jo. Undang-Undang No. 4 Tahun 2004 tentang Kekuasaan Kehakiman, sedangkan untuk ketentuan irah-irah untuk arbitrase diatur dalam Paal 54 UU Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan APS

<sup>154</sup> Eman Suparman, 2004, *Pilihan Forum Arbitrase dalam Sengketa Komersial untuk Penegakan Keadilan*. Jakarta: PT. Tatanusa, hlm. 198-199

putusan arbitrase dan grose akta notariil, kepala putusan atau irah- irah juga dimiliki oleh akta perdamaian sebagaimana diatur dalam Pasal 130 ayat (2) HIR yang dibuat dipersidangan juga mempunyai kekuatan untuk dilaksanakan seperti putusan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap.

Permohonan eksekusi dapat dilakukan baik terhadap putusan BPSK maupun putusan keberatan, namun UUPK tidak menyediakan peraturan yang lebih rinci berkaitan dengan Hal tersebut. Pelaksanaan putusan arbitrase diserahkan dan menjadi wewenang penuh dari Pengadilan Negeri yang menjalankan fungsi kekuasaan kehakiman, dan mempunyai legitimasi sebagai lembaga pemaksa. Adapun tata cara melaksanakan putusan Hakim diatur dalam Pasal 195 sampai dengan Pasal 208 HIR. Ketentuan mengenai prosedur permohonan eksekusi tidak diatur secara rinci dan jelas dalam UUPK. Pasal 57 UUPK menjelaskan bahwa putusan majelis dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen dirugi kan. Kemudian ketentuan Pasal 57 UUPK ini diperjelas dengan Pasal 42 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 bahwa pihak yang mengajukan eksekusi adalah BPSK.

Pada putusan arbitrase BPSK, terdapat kendala dalam pelaksanaan permohonan eksekusi yang disebabkan tidak adanya pencantuman irah-irah pada putusan arbitase BPSK tersebut. Hal ini berbeda dengan isi suatu putusan arbitrase yang dalam putusannya mengandung irah-irah. Pasal 54

Ayat (1) butir a Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan APS, menyatakan suatu putusan arbitrase harus memuat kepala putusan atau irah-irah “Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa”. Ketentuan Pasal 57 UUPK bertentangan dengan Pasal 4 Ayat (1) Undang-Undang No. 14 tahun 1970 yang telah diubah dengan Undang-Undang No. 4 Tahun 2004 tentang Kekuasaan Kehakiman, bahwa suatu putusan harus memuat irah-irah “Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan yang Maha Esa”. Pencantuman irah-irah ini memberikan kekuatan eksekutorial pada putusan tersebut sehingga penghapusan irah-irah mengakibatkan putusan menjadi batal demi hukum.

Sebagai suatu contoh kasus, BPSK Kota Bandung pernah mengajukan *fiat eksekusi* terhadap putusan BPSK Nomor 66/Pts-BPSK/VII/ 2005 ke Pengadilan Negeri Jakarta Pusat, namun Pengadilan Negeri Jakarta Pusat menyatakan bahwa putusan BPSK tidak dapat dieksekusi karena tidak mempunyai irah-irah, pada Hal dalam putusan BPSK, tidak dikenal adanya irah-irah.<sup>155</sup> Pengadilan Negeri Jakarta Pusat melalui Surat Nomor W7.Db.Ht.04.10.3453.2005 memberikan tanggapan terhadap permohonan penetapan eksekusi putusan BPSK Kota Bandung yang pada intinya menyatakan bahwa permohonan pelaksanaan eksekusi putusan BPSK belum

---

<sup>155</sup> Tim pembuatan PERMA Tata Cara Pengajuan Keberatan terhadap Putusan BPSK, lebih jelas lihat Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Tinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*, Jakarta: Kencana, hlm. 341

dapat diproses karena belum memenuhi beberapa syarat yaitu: Bahwa sesuai dengan UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan APS dalam Pasal 54 ayat (1) bahwa Putusan Arbitrase Penyelesaian Sengketa harus memuat kepala putusan yang berbunyi “DEMI KEADILAN BERDASARKAN KETUHANAN YANG MAHA ESA”, dan merujuk ketentuan tersebut, sebagaimana diatur dalam Bab V pelaksanaan putusan arbitrase nasional bagian pertama Pasal 59 yaitu: (1) Dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari dihitung sejak tanggal putusan diucapkan, lembar asli atau salinan otentik Putusan Arbitrase diserahkan dan didaftarkan oleh arbiter atau kuasanya kepada Pengadilan Negeri; (2) Penyerahan dan pendaftaran sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan dengan pencatatan dan penandatanganan pada bagian akhir atau dipinggir putusan oleh panitera Pengadilan negeri dan arbiter atau kuasanya yang menyerahkan, dan catatan tersebut merupakan akta pendaftaran; (3) Arbiter atau kuasanya wajib menyerahkan putusan dan lembar asli pengangkatan arbiter atau salinan otentiknya kepada Panitera Pengadilan Negeri.

UUPK maupun SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yang mengatur tentang pelaksanaan tugas dan wewenang lembaga BPSK, tidak mengatur mengenai kewajiban pencantuman irah-irah pada putusan BPSK. Hal ini disebabkan kedudukan BPSK yang secara struktural berada di bawah Departemen (baca: Kementerian) Perdagangan, sedangkan HIR/RBg dan

Undang-Undang Kekuasaan Kehakiman merupakan peraturan yang berlaku bagi badan peradilan. Penulis berpendapat, sebenarnya persoalannya bukan pada BPSK dibawah Departemen Perdagangan atau Kementerian mana, melainkan bahwa BPSK melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase, sehingga mengandung konsekuensi bahwa putusan arbitrase juga harus dicantumkan irah-irah atau kepala putusan “Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa” sebagaimana ketentuan dalam UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan APS sebagai ketentuan khusus yang mengatur mengenai Arbitrase di Indonesia. Pasal 48 UUPK menyatakan “penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45 UU PK.” Sedangkan Pasal 45 UUPK secara garis besar menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan ataupun di luar pengadilan. Penyelesaian di luar pengadilan ini yang dilaksanakan dengan konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Atas pendekatan inilah, maka permohonan eksekusi putusan BPSK berdasarkan ketentuan Pasal 57 UUPK jo. Pasal 42 SK Menperindag Nomor 350/MPP/ Kep/12/2001 dapat dilaksanakan karena merupakan kekhususan dari pelaksanaan eksekusi secara umum menurut ketentuan hukum acara perdata sesuai dengan asas hukum *lex specialis derogat legi generalis* yang berarti bahwa ketentuan khusus menyampingkan ketentuan yang bersifat umum.

Menjadi sebuah pertanyaan berkaitan dengan pertentangan antara Pasal 57 UUPK jo. Pasal 42 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/ 12/2001 dengan ketentuan hukum acara perdata pada umumnya mengenai lembaga BPSK yang harus mengajukan permohonan eksekusi ke pengadilan atas putusan yang dihasilkannya, bukan pihak yang dimenangkan. BPSK merupakan lembaga yang menyelesaikan sengketa konsumen, di mana ia memiliki kewajiban untuk memutus sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dalam menetapkan kerugiannya, oleh karena itu, kedudukan BPSK harus netral dan tidak berpihak sehingga memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, dan pelaku usaha/produsen. Meskipun tujuan utama pendirian BPSK adalah untuk memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen, tetapi ini tidak berarti bahwa dalam upaya pelaksanaan ganti kerugian, BPSK yang harus mengajukan permohonan eksekusinya ke pengadilan. Oleh karena ganti kerugian diberikan untuk kepentingan konsumen, maka yang dapat mengajukan eksekusi terhadap putusan BPSK hanyalah konsumen sendiri, bukan lembaga BPSK.

Apabila BPSK dikenakan kewajiban untuk mengajukan eksekusi seperti yang ditentukan dalam Pasal 57 UUPK jo. Pasal 42 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001, maka kedudukan BPSK sebagai badan yang netral dan impar sial menjadi diragukan. Selain itu, apabila BPSK melakukan pengajuan permohonan eksekusi, maka akan menambah beban kerja dari

BPSK itu sendiri. Untuk itulah, dengan adanya ketentuan Pasal 7 Ayat (1) PERMA No. 1 Tahun 2006 yang menegaskan bahwa “pengadilan mengeluarkan penetapan eksekusi atas permintaan pihak yang berperkara (konsumen) atas putusan BPSK yang tidak diajukan keberatan”, dapat mendorong kinerja BPSK yang lebih baik. Menurut penulis, apabila dikaitkan dengan asas hukum, maka ketentuan Pasal 7 ayat (1) PERMA No. 1 Tahun 2006 sebenarnya tidak bisa dijadikan dasar hukum atau pegangan dalam menje- lasakan pihak mana yang berhak mengajukan eksekusi, Hal ini disebabkan karena ketentuan Pasal 7 ayat (1) PERMA No. 1 Tahun 2006 bertentangan dengan Pasal 57 jo. Pasal Pasal 42 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001. Menurut asas hukum yang berlaku yaitu *lex superior legi imperior* atau ketentuan yang lebih tinggi mengalahkan ketentuan yang lebih rendah, ma- ka dengan sendirinya PERMA No. 1 Tahun 2006 ini tidak bisa dijadikan patokan atau dasar karena dikalahkan oleh aturan yang lebih tinggi yaitu Pasal 57 UUPK. Eksekusi terhadap putusan arbitrase BPSK seharusnya memperhatikan ketentuan Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 dan Hukum Acara Perdata yang berlaku. Pemilihan arbitrase dalam penyelesaian sengketa melalui BPSK, menjadikan BPSK menjadi suatu lembaga arbitrase dan untuk itu harus memperhatikan ketentuan arbitrase nasional. Tata cara eksekusi yang dilakukan setelah penetapan eksekusi diberikan menyangkut ketentuan dalam HIR/RBg sebagai induk peraturan dalam Hukum Acara Perdata, karena sengketa antara konsumen dengan

pelaku usaha yang diselesaikan melalui jalur arbitrase juga merupakan ranah hukum perdata.

### C. Kelemahan Pada Kultur Masyarakat/Konsumen

Pesatnya perkembangan ekonomi nasional telah menghasilkan diversifikasi produk barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi oleh masyarakat. Kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi komunikasi dan informatika juga turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi barang dan/jasa hingga melintasi batas-batas wilayah suatu negara. Kondisi yang demikian pada satu pihak sangat bermanfaat bagi kepentingan konsumen karena kebutuhan akan barang dan/ atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi sertasemakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan kemampuannya. Di sisi lain, kondisi dan fenomena tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang, dimana konsumen cenderung dijadikan obyek aktivitas bisnis dari pelaku usaha untuk meraup keuntungan sebesar-besarnya melalui kiat iklan, promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen. 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; *kedua*, kerugian konsumen yang terjadi karena

tindakan melawan hukum yang dilakukan pihak ketiga sehingga konsumen disesatkan yang pada akhirnya dirugikan.

3. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya yang masih rendah. Hal ini di sebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu kehadiran Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum kuat bagi pemerintahan dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.
4. Fenomena yang nampak adalah kedudukan antara pelaku usaha dengan konsumen tidak seimbang dimana konsumen berada pada posisi yang lemah. Faktor inilah yang kemudian menyebabkan terjadi perselisihan atau sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen.
5. Putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat masih dapat dilakukan upaya keberatan ke Pengadilan Negeri dan putusan tersebut tidak dapat langsung dieksekusi. Di samping itu masih terdapat beberapa kendala lain dalam BPSK.

## BAB V

### REKONSTRUKSI REGULASI EKSEKUSI PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN YANG BERBASIS KEADILAN

#### A. Perbandingan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia Dengan Berbagai Negara

Perkembangan penyelesaian sengketa beberapa tahun terakhir ini tampaknya tidak hanya terjadi pada masyarakat yang sedang berkembang, akan tetapi terjadi juga pada kehidupan masyarakat yang sudah maju atau modern. Penyelesaian sengketa melalui Pengadilan tampaknya kurang memperoleh kepercayaan yang penuh dari masyarakat, dan orang mulai mencari berbagai alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Erman Suparman mengemukakan, penggunaan sistem peradilan modern sebagai sarana pendistribusian keadilan terbukti menjumpai sangat banyak hambatan. Adapun yang menjadi faktor penyebab adalah karena peradilan modern sarat dengan beban formalitas, prosedur, birokrasi serta metodologi yang ketat. Oleh karena itu keadilan yang didistribusikan melalui lembaga peradilan diberikan melalui keputusan birokrasi bagi kepentingan umum karenanya cenderung berupa keadilan yang rasional. Oleh sebab itu, keadilan yang diperoleh masyarakat modern tidak lain adalah keadilan birokratis.

Penyelesaian sengketa menggunakan pengadilan telah terbukti banyak menimbulkan ketidakpuasan pada pihak-pihak yang bersengketa maupun masyarakat luas. Ketidakpuasan masyarakat dilontarkan dalam bentuk pandangan sinis, mencemooh, dan menghujat terhadap kinerja pengadilan karena dianggap tidak memanusiakan pihak-pihak yang bersengketa, menjauhkan pihak-pihak yang bersengketa dari keadilan, tempat terjadinya perdagangan putusan hakim, dan lain-lain hujatan yang ditujukan kepada lembaga peradilan.

Seiring dengan terjadinya globalisasi, dimana dunia saat ini seperti tanpa batas, menyebabkan Negara-negara di dunia termasuk Indonesia yang memang dari awal masyarakat adatnya telah melaksanakan prinsip-prinsip penyelesaian sengketa damai atau di luar pengadilan dalam kehidupan bermasyarakat mulai memasukkan penyelesaian sengketa di luar pengadilan ini ke dalam ranah hukum positif. Alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan ini kemudian berkembang dalam menyelesaikan sengketa-sengketa bisnis yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha.

Di beberapa Negara yang menganut Common Law System, kasus-kasus penyelesaian sengketa konsumen diselesaikan oleh lembaga yang disebut The Small Claims Court, The Small Claims Tribunal, The Consumer Claims Tribunal dan The Market Court.

Lembaga penyelesaian sengketa ini pada umumnya terdapat di negara-negara, yaitu:

- a. The Small Claims Court terdapat di Negara Amerika Serikat dan Singapura;
- b. The Small Claims Tribunal terdapat di Negara New Zealand, Singapura dan Hongkong;
- c. The Consumer Claims Tribunal terdapat di Negara Australia; dan
- d. The Market Court terdapat di Negara Finlandia dan Swedia.
- e. Consumer Disputes Redressal Agencies/District Forum, terdapat di Negara India.

Dari ke empat istilah penyelesaian sengketa ini, secara garis besar dapat dikelompokkan menjadi 2 (dua) yaitu:

#### **1. Singapura**

*The Small Claims Tribunal*, dipergunakan untuk menyebut sebuah lembaga penyelesaian perkara perdata (*civil claims*) berskala kecil dengan cara sederhana, tidak formal, cepat dan biaya murah. Lembaga penyelesaian sengketa ini pada umumnya terdapat di negara-negara yang menganut sistem hukum *Anglo saxon* atau *common law* seperti Singapura memiliki ciri-ciri dan karakteristik, yaitu:

- a. Pada umumnya merupakan bagian dari sistem peradilan atau peradilan khusus di luar sistem peradilan yang bersifat independent.
- b. Terdapat batasan mengenai kasus apa saja yang dapat diajukan

atau tidak dapat diajukan pada Small Claims Court maupun Small Claims Tribunal.

- c. Terdapat batasan nilai gugatan. Pada umumnya yang dapat diajukan adalah sengketa yang nilai gugatannya kecil.
- d. Biaya perkara yang lebih rendah dibandingkan biaya perkara yang diajukan pada pengadilan. Bahkan dari beberapa negara dibebaskan dari biaya perkara
- e. Prosedur yang sederhana dan lebih bersifat informal sehingga para pihak yang awam hukum pun dapat mengajukan sendiri.
- f. Proses pemeriksaannya berlangsung cepat dan tidak berbelitbelit.
- g. Dengan prosedur yang cepat, sederhana dan biaya ringan tersebut, maka para pihak yang berperkara tidak memerlukan bantuan seorang advokat/penasihat hukum
- h. Alternatif penyelesaian sengketa lebih terbuka, dalam arti tidak selalu tergantung pada pertimbangan hakim berdasarkan hukum formal yang berlaku, namun dimungkinkan sebuah putusan yang didasarkan pada tawar menawar para pihak yang difasilitasi hakim.
- i. Pada umumnya Small Claims Court atau Small Claims Tribunal, memeriksa, mengadili dan memutus tuntutan yang berupa uang ganti kerugian yang bersifat materil, sekalipun dimungkinkan pula tuntutan dalam bentuk yang lain, misalnya permintaan maaf.

Di Negara Singapura, pada penyelesaian sengketa konsumen dengan *The Small Claims Tribunal* yang bertindak sebagai hakim adalah seorang Barrister atau Salicitor sebagai Referee. Anggota tribunal yang memimpin jalannya persidangan disebut dengan istilah "President" sebagai konsekuensinya putusannya hanya disebut dengan istilah "*decision*" atau "*settlement*" atau "*award*". Singapura sebagai negara yang menggunakan *The Small Claims Tribunal* memberikan batasan mengenai gugatan yang dapat diajukan yaitu kerugian dialami konsumen tidak lebih dari Sin\$ 2000. (Dolar Singapura).

Tabel 1: Perbedaan BPSK dengan Small Claims Tribunal (SCT) di Singapura

No.	BPSK	Small Calims Tribunal (SCT)
1	BPSK adalah lembaga penyelesaian sengketa konsumen berskala kecil, formal dan biaya murah.	SCT adalah lembaga penyelesaian perkara perdata ( <i>civil claims</i> ) berskala kecil dengan cara sederhana, tidak formal, cepat dan biaya murah
2	BPSK bersifat tetap	Small Claims Tribunal bersifat sementara atau ad hoc
3	Pada BPSK yang bertindak sebagai hakim adalah anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah, unsur konsumen dan unsur pelaku usaha	Pada <i>The Small Claims Tribunal</i> yang bertindak sebagai hakim adalah seorang <i>Barrister</i> atau <i>Salicitor</i> sebagai <i>Referee</i>
4	Anggota BPSK yang memimpin persidangan disebut Ketua Majelis	Anggota tribunal yang memimpin jalannya persidangan disebut dengan

	BPSK	istilah "President" sebagai konsekuensinya putusannya hanya disebut dengan istilah "decision" atau "settlement" atau "award"
5	BPSK tidak memberikan batasan mengenai nilai kerugian atau gugatan yang dapat diajukan	<i>The Small Claims Tribunal</i> memberikan batasan mengenai gugatan yang dapat diajukan yaitu kerugian dialami konsumen tidak lebih dari Sin\$ 2000. (Dolar Singapura)
6	BPSK menyelesaikan kasus – kasus sengketa konsumen dan pelanggaran pelaku usaha atas klausula baku	Terdapat batasan mengenai kasus apa saja yang dapat diajukan atau tidak dapat diajukan pada <i>Small Claims Tribunal</i>
7	Biaya perkara dibebankan pada pelaku usaha	Biaya perkara rendah di bebaskan

## 2. India

Penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia melalui melalui BPSK, memiliki perbedaan dengan penyelesaian sengketa konsumen di negara-negara common law system dengan model *Small Claims Court* dan *Small Claims Tribunal* (SCT). Perbedaan tersebut sebagaimana terlihat di negara India yaitu sebagai berikut:

- a. Sengketa konsumen di India hanya dimungkinkan satu kali

- banding sedangkan BPSK dimungkinkan dua kali banding yaitu, keberatan ke Pengadilan Negeri dan kasasi ke Mahkamah Agung;
- b. Anggota majelis penyelesaian sengketa konsumen di India adalah gabungan dari hakim aktif maupun pensiunan hakim dan komponen masyarakat, sedangkan majelis BPSK terdiri dari unsur pemerintah, unsur konsumen dan unsur pelaku usaha.
- c. Di India tingkat penyelesaian sengketa yang dikaitkan dengan jumlah nilai gugatan, sedangkan di Indonesia tidak dikaitkan dengan batas jumlah tuntutan. Itu berarti lembaga BPSK berkewajiban untuk menyelesaikan sengketa dengan nilai gugatan yang tidak terbatas. Tugas dan kewajiban BPSK untuk melayani semua sengketa konsumen dengan model penyelesaian sengketa melalui mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Hal ini memperlihatkan bahwa lembaga BPSK ini bukan merupakan suatu model *Small Claim Court* untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan nilai yang kecil, seperti maksud semula pembentukan BPSK.
- d. Lembaga penyelesaian sengketa konsumen di India, mempunyai tugas dan kewenangan hanya menyelesaikan sengketa konsumen, sedangkan BPSK selain menyelesaikan sengketa konsumen juga mempunyai kewenangan mengawasi klausula baku. Menurut penulis salah satu persoalan yang muncul dalam sistem perlindungan konsumen adalah ketidakjelasan sistematika

kewenangan antar lembaga atau institusi. Sehingga kedepan, tugas pengawasan terhadap klausula baku, yang sifatnya preventif (bukan sengketa) akan lebih tepat kalau menjadi kewenangan penuh Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Untuk lebih jelasnya, berikut ini penulis digambarkan dalam bentuk tabel, perbedaan antara Penyelesaian sengketa di Indonesia melalui BPSK dengan penyelesaian sengketa konsumen di negara-negara common law system melalui *Small Claims Court* (SCC) sebagaimana berlaku di Negara India.

Untuk lebih jelasnya, berikut ini penulis digambarkan dalam bentuk tabel, perbedaan antara Penyelesaian sengketa di Indonesia melalui BPSK dengan penyelesaian sengketa konsumen di negara-negara *common law system* melalui *Small Claims Court* (SCC) sebagaimana berlaku di Negara India.

Tabel 2: Perbedaan BPSK dengan Small Claims Court (SCC) di India

No.	BPSK	Small Calims Court (SCC)
1	BPSK dimungkinkan dua kali banding yaitu, keberatan ke Pengadilan Negeri dan kasasi ke Mahkamah Agung	Sengketa konsumen di India hanya dimungkinkan satu kali banding
2	Majelis BPSK terdiri dari unsur pemerintah, unsur konsumen dan unsur pelaku usaha	Anggota majelis penyelesaian sengketa konsumen di India adalah gabungan dari hakim aktif maupun pensiunan hakim dan komponen

		masyarakat
3	Pada BPSK tidak dikaitkan dengan batas jumlah tuntutan	Di India tingkat penyelesaian sengketa yang dikaitkan dengan jumlah nilai gugatan
4	BPSK selain menyelesaikan sengketa konsumen juga mempunyai kewenangan mengawasi klausula baku	Lembaga penyelesaian sengketa konsumen di India, mempunyai tugas dan kewenangan hanya menyelesaikan sengketa konsumen

## 2. Kendala-kendala dalam BPSK

Pengadilan merupakan salah satu institusi untuk mengupayakan supremasi hukum yang merupakan salah satu ciri dari negara hukum. Perselisihan antara pelaku usaha dengan konsumen dapat diselesaikan melalui Pengadilan Negeri. Tetapi setidaknya upaya non litigasi, bisa menjadi alternatif untuk menyelesaikan perselisihan antara pihak-pihak yang bersengketa. Penggunaan salah satu jalur penyelesaian sengketa dipengaruhi oleh konsep tujuan, ketajaman cara berfikir, serta budaya sosial masyarakat. Penggunaan model penyelesaian sengketa non-litigasi lebih mengutamakan pendekatan "konsensus" dan berusaha mempertemukan kepentingan pihak-pihak yang bersengketa serta bertujuan mendapatkan hasil penyelesaian ke

arah *win-win solution*, sehingga keadilan yang ingin dicapai melalui mekanisme non-litigasi ini adalah keadilan komutatif.<sup>156</sup>

Menurut Erman Rajagukguk, budaya hukum masyarakat termasuk faktor yang mempengaruhi arti penting penyelesaian sengketa bisnis di luar pengadilan. Budaya tradisional yang menekankan kepada komunitas, kekerabatan, harmoni, *primus inter pares* telah mendorong penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang formal. Demikian budaya yang menekankan kepada efisiensi dan efektifitas sama kuatnya mendorong penyelesaian sengketa bisnis tanpa melalui pengadilan.<sup>157</sup>

Keberadaan BPSK diharapkan menjadi alternatif bagi kejenuhan dan keperihatinan masyarakat terhadap sistem peradilan di Indonesia. Namun, ternyata UUPK tidak secara tuntas memberikan peran kepada BPSK sebagai suatu lembaga alternatif penyelesaian sengketa konsumen. Ada beberapa persoalan yang dihadapi dalam praktik, yaitu menyangkut eksistensi dari lembaga BPSK. Persoalan lainnya yang krusial adalah menyangkut tugas dan kewenangan BP SK. Ketentuan Pasal 54 ayat (3) UUPK bahwa putusan BPSK bersifat “final dan mengikat” kehilangan makna dan menjadi tidak berarti bagi konsumen yang mencari keadilan melalui BPSK, ketika

---

<sup>156</sup> Adi Sulistiyono, *Budaya Musyawarah Untuk Penyelesaian Sengketa Win-Win Solution Dalam Perspektif Hukum*, Jurnal Hukum Bisnis, Vol. 25 No. 1, tahun 2006, hlm. 72.

<sup>157</sup> Erman Rajagukguk, *Budaya Hukum dan Penyelesaian Sengketa Perdata di Luar Pengadilan*, Jurnal Magister Hukum, PPs-UII, Yogyakarta, Volume. 2 No. 4, Oktober 2000. hlm. 7

dihadapkan dengan ketentuan Pasal 56 ayat (2) dimana terbukanya peluang mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri. PadaHal dalam sistem hukum acara di Indonesia, baik hukum acara pidana maupun hukum acara perdata tidak mengenal istilah keberatan. Terminologi keberatan hanya dikenal dalam hukum administrasi negara yang disebut sebagai *administrative beroef system* dan dalam hukum acara PTUN digunakan sebagai upaya hukum terhadap putusan pejabat Tata Usaha Negara.<sup>158</sup> Dalam proses pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK, muncul permasalahan mengenai bagaimana pengadilan harus memperlakukan keberatan atas putusan BPSK tersebut. Hal ini tampak dari beberapa pengajuan keberatan atas putusan BPSK yang didasarkan atas beberapa alasan, antara lain: BPSK salah menerapkan hukum acara sehingga hukum formal, konsumen sebagai penggugat telah salah menggugat (*error in persona*), BPSK dianggap salah menjatuhkan putusan, keberatan ditafsirkan sebagai gugatan oleh Pengadilan Negeri sehingga membawa BPSK sebagai tergugat, atau keberatan ditafsirkan sebagai upaya hukum banding. Terhadap permasalahan ini, Mahkamah Agung RI mengeluarkan PERMA No.1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Penggunaan Upaya Hukum Keberatan Terhadap Putusan BPSK. Mahkamah Agung menetapkan bahwa keberatan merupakan upaya hukum yang hanya dapat

---

<sup>158</sup> Bernadette T. Wulandari, *Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Alternatif Upaya Penegakan Hak Konsumen di Indonesia*, Jurnal Gloria Juris, Fakultas Hukum Unika Atma Jaya, Jakarta, Volume 6, Nomor 2. Mei-Agustus 2006, hlm. 147

diajukan terhadap putusan arbitrase yang dikeluarkan BPSK, tidak meliputi putusan BPSK yang timbul dari mediasi dan konsiliasi. Putusan mediasi dan konsiliasi dapat disepadankan dengan adanya suatu perdamaian (dading) di luar pengadilan atau di dalam pengadilan sehingga putusan-nya bersifat final dan mengikat.<sup>159</sup> Namun tetap saja keluarnya PERMA ini belum dapat menyelesaikan persoalan upaya ”keberatan” ini. Selain itu, ketentuan Pasal 57 UUPK mengenai permintaan eksekusi putusan BPSK kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan membawa persoalan hukum yang sangat luas, misalnya mengenai pengajuan permohonan eksekusi serta tata cara mengajukan upaya keberatan ke Pengadilan Negeri.

Berikut ini dikemukakan beberapa kelemahan dari UUPK berkaitan dengan keberadaan BPSK, yaitu antara lain sebagai berikut.<sup>160</sup>

1. Peluang untuk mengajukan keberatan terhadap putusan BPSK ke Pengadilan Negeri;
2. Tidak jelas tugas dan kewenangan BPSK;

---

<sup>159</sup> Maslihat Nur Hidayati, *Analisis Tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen: Studi Tentang Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen*, Jurnal Hukum Lex Jurnalica, Universitas Indonusa Esa Unggul, Volume 5 No.3 Tahun 2008, hlm. 175-176

<sup>160</sup> Suherdi Sukandi, 6 November 2008, UUPK, Strategis Bagi Pergerakan Perlindungan Konsumen, BPSK Kota Bandung, tersedia di website [www.google.com](http://www.google.com), diakses tanggal. 19Desember 2021.

3. Tidak adanya pengaturan jika pelaku usaha selaku tergugat di BPSK tidak memenuhi panggilan meski telah dipanggil secara patut;
4. UUPK menugaskan BPSK untuk melakukan pengawasan pencantuman klausula baku;
5. Tidak adanya perlindungan bagi anggota BPSK; dan
6. Belum adanya keseragaman honor BPSK seIndonesia yang diatur dalam APBN, sementara biaya operasional dibebankan pada APBD Kabupaten/Kota.

Susanti Adi Nugroho (Hakim Agung Republik Indonesia) berpedapat bahwa ada beberapa kendala/kelemahan sehingga BPSK selama ini tidak dapat berjalan dengan optimal. Kendala-kendala atau kelemahan tersebut antara lain:

1. Kendala kelembagaan;
2. Kendala pendanaan;
3. Kendala sumber daya manusia BPSK;
4. Kendala peraturan;
5. Kendala pembinaan dan pengawasan, dan minimnya koordinasi antar aparat penanggung jawab;
6. Kurangnya sosialisasi dan rendahnya kesadaran hukum konsumen;

7. Kurangnya respon dan pemahaman dari badan peradilan terhadap kebijakan perlindungan konsumen; dan
8. Kurangnya respon masyarakat terhadap UU Perlindungan Konsumen dan lembaga BPSK.<sup>161</sup>

Mas Achmad Sentosa menilai problem atau masalah besar yang dihadapi oleh BPSK adalah perannya yang terlalu berat sehingga sulit menjalankan perannya tersebut secara efektif. UUPK menjelaskan terdapat 5 (lima) peran yang dibebankan pada BPSK, yaitu: pertama, peran sebagai penyedia jasa penyelesaian sengketa sebagai mediator, konsiliator, arbiter; kedua, peran konsultan masyarakat atau public defender; ketiga, peran administrative regulator sebagai pengawas dan pemberi sanksi; keempat, peran ombudsman serta; dan kelima, peran adjudicator atau pemutus.<sup>162</sup> Kelima peran yang dibebankan pada BPSK ini tidak diimbangi dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang mampu untuk mengemban tugas yang diberikan. Selain itu peran-peran tersebut juga berpotensi menimbulkan pertentangan kepentingan. Misalnya, peran mediator yang membutuhkan peran netral, dengan regulator, atau peran mediator dengan adjudicator.

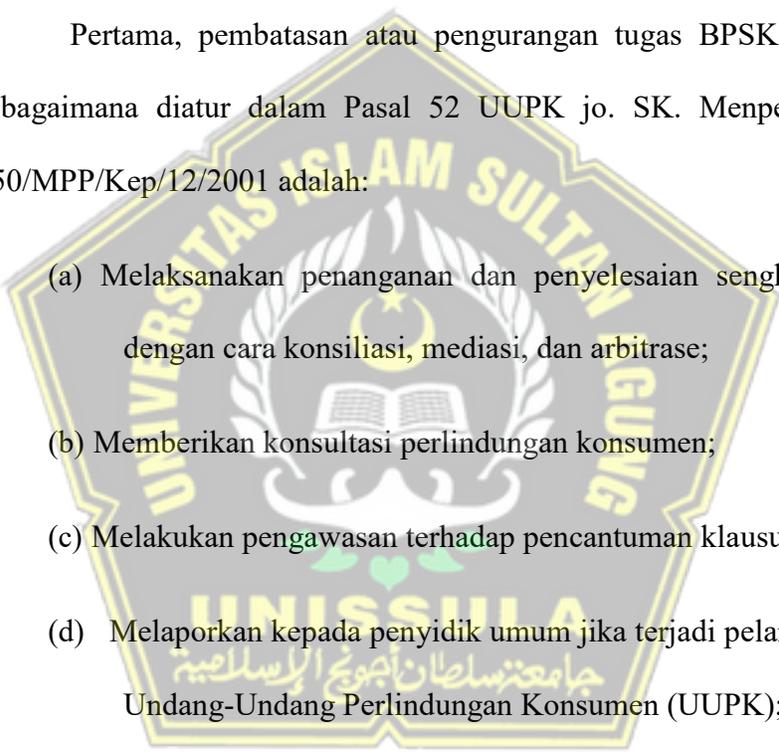
---

<sup>161</sup> Susanti Adi Nugroho, op.cit, hlm. 234-235.

<sup>162</sup> Mas Achmad Sentosa, 20 Juli 2005, *Peranan BPSK Terlalu Berat*, tersedia di website [www.hukumonline.com](http://www.hukumonline.com), diakses tanggal 5 Oktober 2021.

Penulis sependapat, sebaiknya ke depan BPSK diberikan tugas khusus untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha, sedangkan tugas lain seperti pengawasan terhadap klausula baku menjadi tugas dari Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Berkaitan dengan amandemen UUPK, terdapat beberapa Hal penting yang diusulkan penulis.

Pertama, pembatasan atau pengurangan tugas BPSK. Tugas BPSK sebagaimana diatur dalam Pasal 52 UUPK jo. SK. Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 adalah:

- 
- (a) Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase;
  - (b) Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
  - (c) Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
  - (d) Melaporkan kepada penyidik umum jika terjadi pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK);
  - (e) Menerima pengaduan tertulis maupun tidak dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
  - (f) Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;

- (g) Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- (h) Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang diduga mengetahui pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK);
- (i) Meminta bantuan kepada penyidik untuk menghadirkan saksi, saksi ahli, atau se-tiap orang pada butir g dan butir h yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK);
- (j) Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau bukti lain guna penyelidikan dan/ atau pemeriksaan;
- (k) Memutuskan dan menetapkan ada tidaknya kerugian di pihak konsumen;
- (l) Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- (m) Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Tugas ini terlalu berat dan kompleks oleh BPSK, sehingga BPSK ke depan hendaknya dibatasi tugasnya hanya menyelesaikan sengketa konsumen tanpa dibebani tugas lainnya. Hal ini dimaksudkan agar BPSK benar-benar fokus dalam melaksanakan tugasnya dengan baik dan juga sesuai dengan namanya yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen artinya tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha. Sedangkan tugas-tugas lain sebaiknya dibebankan pada Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). BPSK yang diposisikan menjalankan multi peran yang sangat kompleks dalam penegakan hukum perlindungan konsumen (Pasal 52 UUPK) akan sangat sulit menjalankan perannya dengan efektif dikarenakan faktor-faktor berikut: (a) Peran yang dimiliki terlalu berat yang mencakup peran *dispute settlement service provider* (mediator, konsiliator dan arbitrator), konsultan masyarakat/public defender, administratif regulator (pengawas dan pemberi sanksi), ombudsman, dan adjudicator. Andai katapun BPSK dilaksanakan dengan cara membentuk multidoors (dengan membagi bidang-bidang berdasarkan peran-peran tersebut), maka akan sulit dilaksanakan karena peran-peran tersebut membutuhkan SDM yang highly skills, dimana saat ini sangat sulit dikembangkan di tingkat kota/kabupaten; (b) Diantara peran-peran tersebut apabila dilaksanakan sangat berpotensi terjadi pertentangan kepentingan (*conflict of interest*), sebagai contoh antara peran mediator (yang membutuhkan peran netral) dan regulator (penegak hukum), mediator

(penengah) dan adjudicator (pemutus), serta public defender (*advocate* masyarakat) dengan adjudicator (mensyaratkan peran netral dan imparisial).

Kedua, dukungan dana yang optimal pada BPSK. Salah satu faktor yang menyebabkan BP- SK tidak berjalan optimal adalah karena kurangnya dukungan dana dari pemerintah pusat maupun daerah. Pasal 3 Keppres No. 90 tahun 2001 tentang Pembentukan BPSK pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang dan Kota Makassar mengemukakan "biaya pelaksanaan tugas BPSK dibebankan kepada Anggaran Pendapatan Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD)". Pembagian alokasi anggaran dana ini adalah untuk honor anggota/sekretariat BPSK dibebankan pada APBN, sementara biaya operasional dibebankan pada APBD Kabupaten/Kota masing-masing. Hanya saja mengenai besarnya alokasi anggaran ini tidak diatur dengan jelas dan rinci.

Persoalan yang juga muncul adalah menyangkut kesiapan dan alokasi dana APBD dari masing-masing daerah yang tidak maksimal terhadap BPSK, partisipasi daerah selama ini dalam pemberian alokasi dana untuk efektivitas BPSK masih minim, Hal ini sangat mempengaruhi kinerja dari BPSK selama ini di daerah. Ke depan, persoalan alokasi pendanaan untuk BPSK harus diatur dengan jelas dan rinci artinya pendanaan dari APBN

presentasinya jelas, demikian juga pendanaan dari APBD harus ditingkatkan. Jangan sampai masalah honor saja tidak ada kesamaan atau terjadi perbedaan antara BPSK di daerah yang satu dengan daerah yang lain, karena Hal ini akan menyebabkan kecemburuan antar kelembagaan BPSK di daerah yang satu dengan daerah yang lain sendiri.

Lahirnya UUPK diharapkan mampu memberikan solusi bagi konsumen dalam menyelesaikan persoalan-persoalan yang terjadi, ternyata selama ini dalam penegakan hukum perlindungan konsumen masih terjadi ketimpangan dan menimbulkan kebingungan bagi konsumen, Hal ini terjadi manakala masuknya peran lembaga pengadilan dalam memeriksa perkara "keberatan" atas putusan BPSK yang sudah bersifat final dan mengikat, kemudian pelaksanaan eksekusi yang harus melalui pengadilan, dan upaya hukum kasasi atas putusan Pengadilan Negeri yang memeriksa perkara keberatan atas putusan BPSK. Ke depan, agar BPSK bekerja dengan optimal dan konsumen maupun pelaku usaha mendapatkan kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa, maka harus dipisahkan antara penyelesaian sengketa melalui litigasi (pengadilan) dan penyelesaian sengketa melalui BPSK. Apabila konsumen sudah memilih jalur BPSK untuk menyelesaikan sengketanya, maka kewenangan penuh harus diberikan kepada BPSK untuk menyelesaikan sengketa konsumen tersebut dengan putusan BPSK yang final dan mengikat serta dapat di eksekusi langsung, tanpa kemudian diberikan

kesempatan pada badan peradilan (Pengadilan Negeri) untuk masuk di tengah jalan menyelesaikan sengketa konsumen yang sudah berjalan. Hal ini dimaksudkan agar konsumen maupun pelaku usaha mendapatkan kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen dan tidak memakan waktu yang lama sehingga ada perbedaan antara penyelesaian sengketa melalui pengadilan dengan penyelesaian melalui BPSK.

Ketiga, Penyempurnaan Kelembagaan BPSK. UUPK menjelaskan bahwa terdapat 4 (empat) komponen pengawal dan penegak hukum perlindungan konsumen di Indonesia yaitu pemerintah (Direktorat Perlindungan Konsumen), Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Tanggungjawab penegakan hukum perlindungan konsumen yang berada pada berbagai lembaga ini menyebabkan terjadi tumpang tindih tugas dan kewenangan antara lembaga yang satu dengan lembaga yang lain dan kurang terjalin koordinasi antar lembaga ini, misalnya pemerintah (Direktorat Perlindungan Konsumen) oleh UUPK diberikan kewenangan untuk menyelesaikan sengketa konsumen, pada Hal tugas ini merupakan kewenangan dari BPSK. Ke depan diperlukan kejelasan tugas dan kewenangan serta koordinasi langkah penegakan hukum antar lembaga-lembaga pengawal dan penegak hukum perlindungan konsumen tersebut. Sehingga penerapan UUPK maupun

peraturan perundang-undangan lainnya di bidang perlindungan konsumen dapat dilaksanakan secara efektif.

Selain persoalan-persoalan di atas, revisi UUPK harus memperhatikan perihal sosialisasi keberadaan BPSK. Saat ini, keberadaan UUPK khususnya BPSK yang sudah 10 (sepuluh) tahun ternyata belum banyak diketahui oleh masyarakat umum. Untuk mengatasi persoalan ini, maka ke depan perlu dilakukan upaya-upaya yang sistematis dalam sosialisasi keberadaan BPSK sebagai lembaga yang menyelesaikan persoalan konsumen di luar pengadilan. Adapun upaya-upaya yang harus dilakukan adalah memperbanyak kampanye perlindungan konsumen khususnya keberadaan BPSK dan memberikan pendidikan kepada konsumen sejak usia dini.

## **B. Eksekusi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Islam**

### **1. Al-Shulhu**

Secara kebahasaan, al-shulhu menurut Muhammad Syartha al-Dimyathi adalah qath'u al-naza'i, artinya memutuskan pertengkaran (al-Dimyathi, tt: 81). Menurut Sayyid Sabiq (1995: 327) al-shulhu berarti memutuskan perselisihan. Sedangkan menurut istilah, al-shulhu didefinisikan dalam berbagai perspektif.

Taqiyuddin Abu Bakr Ibn Muhammad al-Husaini (tt: 271) mendefinisikan al-shulhu sebagai "akad yang memutuskan perselisihan dua pihak yang berselisih". Ibrahim al-Bajuri (tt: 371) mendefinisikan al-shulhu

“akad yang berhasil memutuskan perselisihannya”. M. Hasbi Ash Shiddieqy (2001: 101) mendefinisikan al-shulhu “kesepakatan dari dua orang yang berselisih mengenai suatu hak untuk melaksanakan sesuatu dengan menghilangkan perselisihan”.

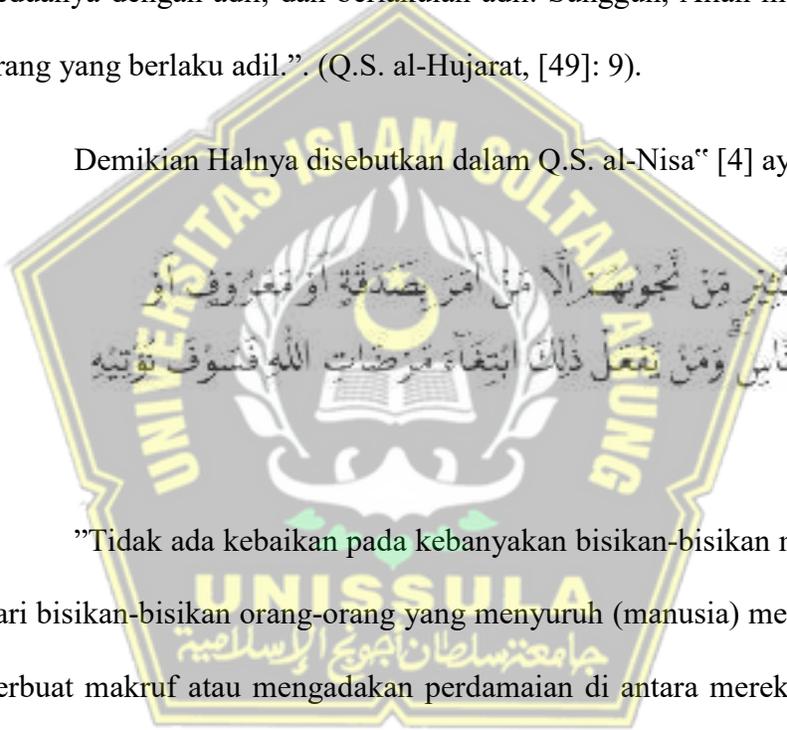
Al-Shulhu merupakan istilah denotatif yang sangat umum. Istilah tersebut bisa berkonotasi perdamaian dalam lapangan kehartabendaan, perdamaian dalam permusuhan, perdamaian dalam rumah tangga, perdamaian antar sesama muslim, maupun muslim dengan non muslim. Secara jelas dalam ajaran Islam perdamaian adalah perbuatan yang sangat terpuji (Karim, 2007: 49). Jadi dari berbagai defenisi di atas, kiranya dapat dipahami bahwa yang dimaksud dengan al-shulhu merupakan akad yang bertujuan untuk mengakhiri perselisihan atau persengketaan.

yang bertujuan untuk mengakhiri perselisihan atau persengketaan. Perdamaian (al-shulhu) disyariatkan di dalam al-Qur’an, sunnah, dan ijma’ ulama. Hal itu agar tercapai kesepakatan sebagai pengganti dari perselisihan dan agar permusuhan antara dua pihak dapat dileraikan. Hal tersebut seperti tertuang dalam Q.S. al-Hujarat [49] ayat 9:

وَأَنْ ظَاهِرَاتٍ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ أَقْتَبْتُمْ فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا فَإِنْ بَغَتْ  
إِحْدَاهُمَا عَلَى الْأُخْرَى فَقَاتِلُوا الَّتِي تَبْغِي حَتَّى تَفِيءَ إِلَى أَمْرِ اللَّهِ فَإِنْ  
فَاءَتْ فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا بِالْعَدْلِ وَأَقْسِطُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ

” Dan apabila ada dua golongan orang-orang mukmin berperang, maka damaikanlah antara keduanya. Jika salah satu dari keduanya berbuat zalim terhadap (golongan) yang lain, maka perangilah (golongan) yang berbuat zalim itu, sehingga golongan itu kembali kepada perintah Allah. Jika golongan itu telah kembali (kepada perintah Allah), maka damaikanlah antara keduanya dengan adil, dan berlakulah adil. Sungguh, Allah mencintai orang-orang yang berlaku adil.”. (Q.S. al-Hujarat, [49]: 9).

Demikian Halnya disebutkan dalam Q.S. al-Nisa“ [4] ayat 114:



لَا خَيْرَ فِي كَثِيرٍ مِّنْ نَّجْوَاهُمْ إِلَّا مَن أَمَرَ بِصَدَقَةٍ أَوْ مَعْرُوفٍ أَوْ إِصْلَاحٍ بَيْنَ النَّاسِ وَمَن يَفْعَلْ ذَلِكَ ابْتِغَاءَ مَرْضَاتِ اللَّهِ فَسَوْفَ نُؤْتِيهِ أَجْرًا عَظِيمًا

”Tidak ada kebaikan pada kebanyakan bisikan-bisikan mereka, kecuali dari bisikan-bisikan orang-orang yang menyuruh (manusia) memberi sedekah, berbuat makruf atau mengadakan perdamaian di antara mereka...”. (Q.S. al-Nisa“, [4]: 114).

Dasar hukum sunnah juga dapat ditemukan bahwa Rasulullah SAW. menganjurkan untuk melaksanakan perdamaian, dalam sebuah hadits yang diriwayatkan oleh Ibn Hibban dan Turmudzi, dari Umar bin Auf al-Muzzani:

”Perdamaian dibolehkan di kalangan kaum muslimin, selain perdamaian yang mengharamkan yang Halal atau mengalalkan yang haraman. Dan orang-orang Islam (yang mengadakan perdamaian itu) bergantung pada syarat-syarat mereka (yang telah disepakati), selain syarat yang mengharamkan yang Halal atau mengHalalkan yang haram”. (HR. Turmudzi). (al-Asqalani, t.t: 56).

Dari sisi akad, arti shulhu mencakup makna dalam berbagai bentuk transaksi. Bisa jadi shulhu itu berlaku pada jual beli, kasus hibah, ijarah, ataupun persoalan-persoalan transaksi lainnya yang diperbolehkan. Dengan demikian, persoalan al-shulhu tidak keluar dari salah satu makna transaksi tersebut.

Rukun-rukun al-shulhu adalah (1) MusHalih, yaitu masih-masih pihak yang melakukan akad perdamaian untuk menghilangkan permusuhan atau sengketa; (2) MusHalih anhu, yaitu persoalan - persoalan yang diperselisihkan atau disengketakan; (3) MusHalih alaih, yaitu Hal-Hal yang dilakukan oleh salah satu pihak terhadap lawannya untuk memutuskan perselisihan. Hal tersebut disebut juga dengan istilah badal al-shulhu; (4) Shighat ijab dan qabul di antara dua pihak yang melakukan akad perdamaian.

Ijab dan qabul dapat dilakukan dengan lafadz atau dengan apa saja yang menunjukkan adanya ijab qabul yang menimbulkan perdamaian, seperti perkataan; ”Saya berdamai denganmu, saya bayar utangku padamu, saya ganti

kerugianmu”, dan pihak lain menjawab; ”Telah aku terima”. Dengan adanya al-shulhu, penggugat berpegang kepada suatu yang disebut badal al-shulhu dan tergugat tidak berhak meminta kembali dan menggugurkan gugatan (Suhendi, 2002: 174).

Syarat para pihak yang melakukan perdamaian adalah, Pertama, Berakal sehat. Tidak sah suatu perdamaian yang dilakukan oleh orang gila atau anak-anak yang belum berakal, yang belum bisa membedakan antara yang baik dan buruk (mumayyiz); Kedua, Pihak-pihak yang melakukan al-shulhu tidak boleh masih berusia belum dewasa, baik keduanya atau salah satu pihak kalau sekiranya perdamaian yang akan mereka lakukan berkaitan dengan persoalan yang menimbulkan bahaya atau kerugian. Ketiga, Pelaksanaan al-shulhu dalam lapangan yang berkaitan dengan kehartabendaan pada anak-anak yang masih kecil, mestilah dilakukan oleh walinya, seperti ayahnya atau orang yang memeliharanya; dan keempat, Salah satu pihak yang melakukan akad itu bukanlah orang yang murtad. Syarat terakhir tersebut dikemukakan oleh mazhab Hanafiyah, sedangkan jumhur ulama tidak memakai persyaratan tersebut (Karim, 2007: 57-58).

Pada garis besarnya, perdamaian dalam bentuk al-shulhu untuk mengakhiri persengketaan terbagi kepada tiga bentuk, yaitu:

- a. Al-shulhu al-ikrar

Al-shulhu al-ikrar yaitu perdamaian dalam suatu kasus yang sudah ada pengakuan pihak tergugat. Misalnya seorang penggugat pihak lain tentang suatu harta dan pihak tergugat membenarkan isi tuduhan penggugat. Untuk menyelesaikan perselisihan antara keduanya, pihak penggugat dan tergugat melakukan al-shulhu. Perdamaian dalam soal yang seperti tersebut disepakati kebolehanannya oleh para ulama. Perdamaian tersebut bisa berlaku terhadap benda dengan benda, atau pada kemanfaatan harta, seperti barang sewaan.

b. Al-shulhu al- inkar

Al-shulhu inkar yaitu perdamaian sesuatu yang diingkari oleh pihak tergugat, seperti penggugat mempunyai hak atas sesuatu yang ada di tangan tergugat, tetapi pihak tergugat menyangkat tuduhan itu. Kasus seperti tersebut banyak terjadi di masyarakat. Menurut ulama Hanafiyah, Malikiyah, dan Hambaliyah, al-shulhu inkar diperbolehkan. Mereka beralasan bahwa perdamaian itu sangat baik dan dianjurkan seperti disebutkan dalam al-Qur'an. Ulama Syaifi'iyah dan Abi Laila berpendapat bahwa perdamaian dalam sengketa yang diingkar oleh tergugat itu tidak boleh dilakukan, kecuali disyaratkan pihak penggugat menyatakan tuduhannya benar dan pihak tergugat mengakui bahwa itu tidak berhak atas sesuatu yang dituduhkan. Menurut kelompok tersebut,

al-shulhu inkar jika diperbolehkan sama saja mengHalalkan yang haram dan mengharamkan yang Halal.

c. Al-shulhu al-sukut

Al-shulhu al-sukut ialah perdamaian dalam kasus diamnya pihak tergugat, yakni adanya suatu perkara gugatan di mana pihak tergugat tidak memberikan jawaban atas gugatan yang dituduhkan kepadanya, baik pengakuan maupun penginekaran. Pada persoalan tersebut, pihak penggugat mengadakan al-shulhu dengan pihak tergugat guna mengakhiri perselisihan. Jumhur ulama sepakat bahwa al-shulhu sukut diperbolehkan. Sedangkan ulama Syafi'iyah berpendapat bahwa perdamaian tersebut tidak boleh, sebab sikap diam itu menunjukkan sikap penginekaran tergugat (Suhendi, 2002: 55-57).

Sisi lain yang perlu mendapat perhatian dalam soal perdamaian adalah bahwa perdamaian itu hanya boleh terjadi pada persoalan yang termasuk hak yang bisa diganti rugi, sekalipun bukan berupa harta, seperti pada persoalan qishash. Semua persoalan yang termasuk hak Allah seperti perzinahan, pencurian, tidak boleh dilakukan perdamaian (Suhendi, 2002: 57).

Abdul Ghofur Anshori dalam bukunya *Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah*, (2010: 37-38) menyebut konsep penyelesaian sengketa secara al-shulhu adalah penyelesaian sengketa alternatif dan

sama dengan penyelesaian sengketa secara non legalitas, dimana mempunyai beberapa keunggulan antara lain, Pertama, sifat kesukarelaan dalam proses. Karena penyelesaian sengketa dilakukan sesuai dengan perjanjian yang dibuat para pihak. Kedua, prosedur cepat. Dimana para pihak yang bersengketa dapat mengedepankan semangat kekeluargaan. Prosedurnya pun tergantung dari kesepakatan para pihak sehingga lebih fleksibel.

Ketiga, Putusan non-yudisial. Dimana putusan yang dihasilkan tidak diputus oleh lembaga hakim, melainkan lebih pada hasil kesepakatan para pihak yang bersengketa sendiri dengan atau tanpa bantuan pihak ketiga yang netral. Karena merupakan kesepakatan maka hasil penyelesaian hakikatnya merupakan perjanjian yang mengikat seperti undang-undang dan wajib dilaksanakan dengan penuh itikad baik. Keempat, prosedur rahasia (confidential). Di mana keputusan yang diputuskan bersifat rahasia. Tujuannya untuk menjaga reputasi dari para pihak yang sedang bersengketa. Kelima, fleksibilitas dalam merancang syarat-syarat penyelesaian sengketa.

Keenam, hemat waktu dan biaya. Di mana fleksibilitas prosedur penyelesaian dan faktor kecepatan berkonsekuensi logis, pada penghematan waktu dan biaya. Dengan demikian sejalan dengan asas dalam penyelesaian sengketa yang menghendaki dilakukan secara

cepat, sederhana, dan biaya murah. Ketujuh, Pemeliharaan hubungan baik. Dimana penyelesaian sengketa seperti tersebut dapat menjaga atau memelihara hubungan baik di antara para pihak yang sedang bersengketa. Hal tersebut dapat terwujud karena penyelesaian sengketa dilakukan secara dialogis dengan atau tanpa melibatkan pihak ketiga yang netral dan putusan hakikatnya merupakan kesepakatan dari para pihak. Dengan demikian sifat penyelesaian sengketa yang ada yakni win-win solution. Bahwa setiap pihak tidak dirugikan dan masing-masing mendapatkan keuntungan secara proporsional. Kedelapan, kontrol dan lebih muda memperkirakan hasil karena prosedur dan fleksibilitas akan memudahkan bagi pihak bersengketa untuk memperkirakan hasil penyelesaiannya. Kesembilan, Putusan cenderung bertahan lama karena penyelesaian sengketa secara kooperatif dibandingkan pendekatan adversial atau pertentangan.

## **2. Jawatan al-Hisbah**

Pada dasarnya, perdamaian (al-shulhu) sangat baik dan bahkan dianjurkan oleh Ekonomi Islam, selama perdamaian itu tetap dalam koridor syariah, yakni

mengacu pada ketentuan hukum Islam sebagaimana yang tertuang dalam al-Qur'an dan hadits. Namun karena posisi konsumen yang tidak kuat, maka cara penyelesaian perdamaian termasuk padanya sistem penyelesaian al-

tahkim (arbitrase), tidak akan banyak menguntungkan konsumen. Pelaku usaha akan lebih menunjukkan "arogansi"nya dalam penyelesaian hukum secara damai di luar pengadilan (Az Nasution, 2002: 58).

Dengan demikian, sesungguhnya penyelesaian yang paling baik terhadap perlindungan hak konsumen adalah dengan adanya hukum dan badan pengawas pemerintah yang akan mampu memonitor segala pelanggaran hak konsumen, yang dalam Hal melalui peradilan. Dalam sejarah Islam, telah dikenalkan sebuah struktur hukum yang aktif dan efektif untuk membela hak-hak konsumen, yaitu jawatan alhisbah (Muhammad dan Alimin, 2004: 225).

Jawatan al-hisbah adalah satu lembaga penegak hukum di samping kehakiman dan kejaksaan (al-qadha dan wilayah al-muzHalim), dan polisi (syurthah). Kekuasaan peradilan dalam Islam ada tiga, yaitu (1) Wilayah almuzHalim (pengawas aparatur negara dan penegak hukum publik yang tidak mampu ditanggung oleh qadhi dan wali hisbah); (2) Wilayah al-qadha al-"adi (penegak hukum sipil dan publik); (3) Wilayah al-hisbah (penegak dan pengawas langsung hukum sipil dan ketertiban umum).

Pada hakikatnya tiga lembaga peradilan tersebut saling menunjang dalam menegakkan hukum, sesuai dengan peran masing-masing. Wilayah almuzHalim lebih tinggi kedudukannya dari wilayah al-qadha al-"adi, sedangkan wilayah alqadha lebih tinggi dari wilayah al-hisbah.

Wilayah al-qadha (kekuasaan hakim) khusus berkaitan dengan pembuktian gugatan seperti tulisan, para saksi dan pengakuan. Ia juga berhak mengawasi dan mengadili Hal-Hal yang berkaitan dengan kemaslahatan umum, seperti segala pelanggaran hukum yang terdapat di tengah masyarakat walaupun kadangkala tanpa ada gugatan dari seorang pendakwa.

Wilayah al-muzHalim berwenang untuk mengadili para pegawai atau pejabat pemerintah di mana seorang hakim biasa tidak mampu menyelesaikannya, dan semua perkara pihak-pihak yang mempunyai power di masyarakat di mana seorang qadhi atau hakim biasa tidak mampu melakukannya. Wilayah al-muzHalim berhak memutuskan hukum dan menjalankan eksekusi keputusan hukum tersebut. Lembaga wilayah al-muzHalim lebih luas perannya, lebih berwibawa dan lebih kuat segi tampilannya dan wilayah al-qadha. Oleh karenanya lembaga tersebut didukung oleh para pengawal dan kaum terpelajar untuk memutuskan hukumnya. Wilayah al-muzHalim berhak memeriksa suatu kasus hukum walaupun tanpa ada pengaduan atau dakwaan. Tugasnya antara lain mengawasi pemotongan, kekurangan, dan keterlambatan gaji para pegawai (al-Mawardi, tt: 76)

Jawatan al-hisbah berada pada tataran paling bawah dalam struktur hukum peradilan Islam, namun keberadaannya paling efektif dalam menegakkan hukum. Al-hisbah adalah sebuah jawatan pengawas dan penegak

hukum yang pertama kali ada dalam sejarah hukum ekonomi dunia. Pembentukan jawatan tersebut diikuti bangsa Eropa setelah berakhirnya Perang Salib (1097-1291 M) (Muhammad dan Alimin, 2004: 247).

Pada masa periode awal Islam (masa Rasulullah Saw. dan Khulafa<sup>ah</sup> alRasyidun), kekuasaan al-hisbah umumnya langsung dilaksanakan oleh Nabi Saw. dan para kHalifah karena cara kehidupan umat Islam yang masih sederhana. Jawatan al-hisbah merupakan pelaksana dari al-amru bi al-ma<sup>aruf</sup> wa nahyu <sup>an</sup> almunkar, dan mendamaikan di antara manusia yang berselisih.

Jawatan al-hisbah juga merupakan bagian dari tugas kekuasaan peradilan. Jawatan al-hisbah turut menangi permasalahan yang berhubungan dengan peradilan, wilayah al-muzHalim dan al-syurthah (kepolisian). Namun terdapat beberapa perbedaan khusus antara wewenang dan strutur jawatan. Penegakan hukum yang dilakukan oleh wali hisbah lebih bersifat aktif dan sebagaimana yang dikatakan oleh Ibn Qayyim bahwa kewenangan al-hisbah bersifat menegakkan hukum dengan tanpa perlu adanya suatu tuntutan atau gugatan pihak-pihak (Rozalinda, 20014: 179). Dalinya dapat dirujuk pada Q.S. Ali Imran ayat 104:

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ

“Dan hendaklah ada di antara kamu segolongan umat (lembaga umat) yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh kepada yang makruf dan mencegah dari yang munkar; merekalah orang-orang yang beruntung”. (Q.S. Ali-Imran [3]: 104).

Al-Hisbah merupakan institusi keagamaan yang sangat penting dalam lintasan sejarah ekonomi Islam. Tugas dan wewenang wali hisbah sangat luas, namun pada pembahasan tersebut penulis akan membahas tugas jawatan hisbah yang berhubungan dengan kegiatan perekonomian. Struktur, tugas dan wewenang jawatan al-hisbah bidang ekonomi adalah: Pertama, Wali hisbah diangkat oleh pemerintah yang dalam melaksanakan tugasnya mempunyai anggota-anggota yang terdiri atas berbagai ahli yang mengontrol segala kegiatan ekonomi masyarakat. Misalnya untuk memeriksa timbangan dan takaran, keaslian bahan suatu barang, dan keamanan konsumsi suatu barang ditangani oleh ahli-ahli khusus. Mereka berkeliling di desa atau kota dalam sebuah kelompok untuk melaksanakan tugasnya. Tempat operasi mereka adalah semua pasar, toko-toko, jalan-jalan umum, masjid-masjid, dan tempat-tempat pesta.

Kedua, Wali hisbah berkewajiban mengawasi segala perbuatan munkar atau perbuatan melawan hukum yang nyata terjadi pada masyarakat, serta memperhatikan perbuatan-perbuatan makruf yang ditinggalkan masyarakat secara jelas. Ia haru mengawasi segala kegiatan pasar, tanpa perlu

menunggu pengaduan atau dakwaan seseorang. Oleh karena itu, jawatan tersebut harus memiliki otoritas, wibawa dan disegani oleh masyarakat.

Ketiga, Wali hisbah berhak memanggil dan mendengar dakwaan pihakpihak yang bersengketa, namun apabila permasalahan mereka sudah berhubungan dengan persengketaan hukum yang berkaitan dengan bukti-bukti, maka tugas tersebut diserahkan pada hakim atau wilayah al-muzHalim. Jadi ia hanya menyelesaikan masalah-masalah yang tidak perlu di bawa ke pengadilan.

Apabila terjadi pelanggaran secara nyata, maka wali hisbah dapat menjatuhkan hukuman sesuai dengan kesalahan yang bersangkutan. Dalam menjatuhkan hukuman, wali hisbah lebih memprioritaskan peringatan penyadaran, pencegahan atau nasehat daripada hukuman penjara berupa ta'zir ((Muhammad dan Alimin, 2004: 251).

Contoh konkrit tugas wali hisbah adalah seperti melarang model-model akad yang terlarang berupa praktek riba, monopoli dengan segala bentuknya yang merugikan kepentingan publik yang umumnya terdiri atas para konsumen, mengawasi tidak terdapatnya permainan harga, mengawasi para industriawan dengan berbagai macam usaha pemalsuan dan penyembunyian cacat suatu barang.

Contoh zhahirnya terlihat lebih bagus dari isinya, pemalsuan uang dan wangi-wangian, jual beli yang tidak sah, jual beli gharar, penipuan, dan memeriksa alat timbangan dan takaran secara cermat. Selain itu juga melarang para pemilik jasa kendaraan memuat melebihi kapasitas, melarang perbuatan najasy karena Hal itu akan merugikan para pembawa barang atau produsen dan para pembeli, memberi hak khiyar bagi pembeli mustarsil, dan lain-lain.

Dengan demikian dalam menegakan hukum kepada konsumen terdapat tiga tingkatan struktur penegak hukum dalam Islam yang saling mendukung, di mana wali al-hisbah berada pada tataran pertama yang secara kontinu dan langsung terjun ke lapangan mengawasi pelaksanaan hukum. Selanjutnya qadhi (hakim) yang siap menerima segala gugatan atau persengketaan yang berhubungan dengan pembuktian dan kajian hukum ijthadi. Sedangkan tataran terakhir wilayah al-muzHalim yang senantiasa siap mendengar pengaduan dan memeriksa ke lapangan terhadap masalah-masalah persengketaan yang tidak mampu dilakukan oleh wali al-hisbah dan qadhi, yang disebabkan oleh karena salah satu pihak yang bersengketa mempunyai power yang besar dalam masyarakat. Wali al-hisbah yang melaksanakan tugas itu semua sering disebut dengan muhtasib atau sahib as-suq (Pengawas pasar). Oleh karena itu, seorang yang diangkat untuk memegang peran sebagai muhtasib haruslah memiliki integritas moral tinggi dan kompeten dalam masalah hukum, pasar dan urusan perindustrian. Melalui al-hisbah, negara

menggunakan lembaga tersebut untuk mengontrol kondisi sosio-ekonomi secara komprehensif atas kegiatan perdagangan dan praktek-praktek ekonomi, termasuk dalam penyelesaian sengketa konsumen.

### **C. Rekontruksi Regulasi Eksekusi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa**

#### **Konsumen Yang Berbasis Keadilan**

Upaya penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase oleh BPSK yang disediakan oleh UUPK belum mengakomodir pemenuhan hak-hak konsumen karena, BPSK merupakan lembaga yang terhitung masih baru sehingga berdampak pada pengaturan dalam hukum acaranya masih semrawut atau ambivalen baik UUPK, UU Arbitrase, SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 sehingga kurang dapat dijadikan acuan dalam menyelesaikan sengketa konsumen secara komprehensif, karena menimbulkan multitafsir. lalu BPSK belum mencerminkan penyelesaian sengketa yang bersifat sederhana, cepat, mudah, dan biaya ringan karena terjadi kontradiksi antara sikap pengadilan dengan putusan BPSK yang merupakan putusan bersifat final dan mengikat.

Mengenai kekuatan putusan BPSK, selain tidak memiliki kekuatan eksekutorial karena tidak adanya irah-irah, lalu butuh penetapan untuk eksekusi terhadap putusannya, terkait dengan upaya keberatan dan pembatalan yang dapat dilakukan kepada putusan arbitrase oleh BPSK memberikan kesan bahwa putusan BPSK tidak memiliki sifat yang final dan mengikat, sehingga nampak Putusan BPSK tidak dianggap sebagai putusan yang memiliki kekuatan hukum, Hal

tersebut dapat dimanfaatkan bagi pelaku usaha untuk mengabaikan putusan yang dikeluarkan oleh BPSK.

Maka dari itu perlu adanya rekonstruksi Regulasi pada **UU No. 8 tahun 1999** tentang Perlindungan Konsumen jo Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yaitu sebagai berikut:

**1. Pasal 57 UU No. 8 tahun 1999**

- Pasal 57 UU No. 8 tahun 1999

“Putusan majelis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (3) dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.”

Permohonan eksekusi dapat dilakukan terhadap putusan BPSK maupun putusan keberatan, namun dalam UUPK tidak mengakomodir pelaksanaannya, pelaksanaan dari putusan BPSK masih tergantung pada Pengadilan Negeri yang sebagai salah satu lembaga dalam kekuasaan kehakiman dan memiliki legitimasi dalam memaksa suatu pelaksanaan putusan. Tata cara melaksanakan putusan diatur di dalam Pasal 195 HIR, UUPK dalam Hal ini menjelaskan dalam Pasal 57 bahwa eksekusi dapat dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri dimana konsumen, Ketentuan tersebut didukung pula oleh Kepmenridag

No.350/MPP/12/2001 bahwa pihak yang mengajukan eksekusi adalah BPSK. Kendala dalam permohonan pelaksanaan eksekusi putusan BPSK disebabkan karena didalam putusan BPSK tidak ada pencantuman irah-irah, maka dari itu Pasal 57 UU No. 8 tahun 1999 harus memuat irah-irah “Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhan Yang Maha Esa” sehingga jika tidak adanya pencantuman irah-irah ini mengakibatkan putusan menjadi batal demi hukum.

Seharusnya dalam Pasal 57 UU No. 8 tahun 1999 di rubah menjadi:

**“Putusan majelis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (3) memuat kepala putusan yang berbunyi "DEMI KEADILAN BERDASARKAN KETUHANAN YANG MAHA ESA, dan BPSK melaksanakan putusannya, apabila para pihak keberatan terhadap eksekusi BPSK, maka dapat dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.”**

Rekonstruksi hukum UUPK No. 8 Th 1999

<b>Sebelum Direkonstruksi</b>	<b>Kelemahan</b>	<b>Setelah Direkonstruksi</b>
Pasal 57: “Putusan majelis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (3)	Permohonan eksekusi dapat dilakukan terhadap putusan BPSK maupun putusan keberatan,	Pasal 57: “Putusan majelis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (3) memuat

<p>dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.”</p>	<p>namun dalam UUPK tidak mengakomodir pelaksanaannya, pelaksanaan dari putusan BPSK masih tergantung pada Pengadilan Negeri yang sebagai salah satu lembaga dalam kekuasaan kehakiman dan memiliki legitimasi dalam memaksa suatu pelaksanaan putusan.</p>	<p>kepala putusan yang berbunyi "DEMI KEADILAN BERDASARKAN KETUHANAN YANG MAHA ESA, dan BPSK melaksanakan putusannya, apabila para pihak keberatan terhadap eksekusi BPSK, maka dapat dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.”</p>
--	---	---



## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

1. Regulasi eksekusi putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam sistem hukum Indonesia saat ini belum berbasis nilai keadilan karena dalam penyelesaian sengketa konsumen antara pelaku usaha dan konsumen sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, karena dalam praktiknya penanganan kasus perlindungan konsumen serta kasus terkait keberatan atas putusan BPSK yang di rasa banyak sekali ketidakadilan,
2. Ada kelemahan-kelemahan regulasi Eksekusi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yakni Kelemahan Pada Substansi Hukum yaitu terletak pada prinsip, proses serta putusan penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK yang mana dalam putusan dari BPSK tidak mempunyai kekuatan eksekutorial, kelemahan pada Struktur Hukum yaitu Permasalahan-permasalahan dalam BPSK dan Kelemahan pada Masyarakat/Konsumen yaitu tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya yang masih rendah di samping itu juga kedudukan antara pelaku usaha dengan konsumen tidak seimbang dimana konsumen berada pada posisi yang lemah.
3. Perlu dilakukan reconstruksi regulasi eksekusi putusan BPSK dalam Pasal 57 UU No. 8 tahun 1999 sehingga menjadi “Putusan majelis

sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (3) memuat kepala putusan yang berbunyi "DEMI KEADILAN BERDASARKAN KETUHANAN YANG MAHA ESA, dan BPSK melaksanakan putusannya, apabila para pihak keberatan terhadap eksekusi BPSK, maka dapat dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan."

## **B. Saran**

1. Pemerintah dan DPR diharapkan dapat melakukan penyempurnaan terhadap Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka perlu disusun peraturan Perundang-Undangan tentang Perlindungan konsumen yang jelas, tertata secara sistematis, tersusun komprehensif dan aplikatif tentang perlindungan konsumen guna menjamin terciptanya tertib hukum di Indonesia, yang didalamnya mencakup mulai dari ketentuan umum tentang perlindungan konsumen serta penyelesaian sengketa konsumen.
2. Minimnya pengetahuan serta kesadaran masyarakat akan hak-haknya konsumen dan kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap pelaku usaha menyebabkan masyarakat awam belum memahami perbuatan-perbuatan yang harus di perjuangkan terhadap pelaku usaha, sehingga masyarakat perlu mendapat sosialisasi dan pemberitahuan mengenai hak-hak dan kewajiban baik yang dilakukan oleh lembaga-lembaga terkait

serta perlunya mendapat pendampingan hukum bila terhadap pelaku usaha yang menimbulkan kerugian masyarakat.

3. Adanya pembenahan terhadap pola hubungan antar stakeholders, serta pelaku usaha dan masyarakat/konsumen yang ada sehingga kejadian konsumen yang di rugikan bisa dicegah atau diminimalisir. Pencegahan yang diberikan berupa adanya lembaga independen yang melakukan pembinaan dan pengawasan antar pelaku usaha tersebut dapat terpantau.

### C. Implikasi

1. Implikasi secara teoritis, Penelitian ini perlu adanya pembahasan lebih dalam kembali terkait putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Memang pada dasarnya Keadilan yang dirasa oleh masyarakat dan pelaku usaha belum tercipta jika sesuai dengan No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka dari itu perlu adanya perubahan pada aturan tersebut, agar dapat memberi manfaat pada:
  - a. Konsumen memperoleh perlindungan yang paripurna.
  - b. Pelaku usaha dapat menjalankan usaha secara bermartabat.
  - c. Menimbulkan kepastian hukum. Oleh karena perlu dilakukan perubahan pada UUPK, terutama untuk memperbaiki pengaturan dalam aspek struktur tanggungjawab pelaku usaha barang dan/atau penyedia jasa, moda penyelesaian sengketa konsumen, dan kelembagaan perlindungan konsumen.

2. Implikasi Praktis, penelitian ini ialah menciptakan rekonstruksi putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berbasis nilai keadilan. Implikasi praktis pada penelitian ini Landasan filosofis perubahan Undang-Undang ini adalah mewujudkan kesejahteraan sosial sebagaimana tersirat dalam Pasal 33 UUD 1945 melalui upaya perlindungan konsumen yang komprehensif dalam ranah perekonomian nasional. Landasan Sosiologisnya adalah mengatasi berbagai permasalahan perdagangan yang diakibatkan oleh hubungan yang tidak fair antara pelaku usaha dan konsumen. Terlebih dengan perkembangan zaman saat ini maka perdagangan berkembang semakin kompleks, peluang atau kemungkinan terjadinya sengketa antara pelaku usaha dan konsumen semakin meningkat sehingga membutuhkan norma hukum sebagai pengaturan untuk menjamin hubungan yang adil antara pelaku usaha dan konsumen. Landasan yuridis Rancangan UU ini yaitu perlunya perbaikan berbagai norma hukum dalam UUPK.

## DAFTAR PUSTAKA

### Al-Qur'an

Q.S Al-Baqoroh

Q.S. Al-Hujarat

Q.S. Al-Nisa

Q.S Ali-Imran

### Buku

Ahmad Miru & Sutarman Yodo, 2007, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: PT. Grafindo Persada.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004, Hukum perlindungan Konsumen, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Andi Hamzah, 2005, Penegakan Hukum Lingkungan, Jakarta: Sinar Grafika.

Ahmadi Miru, Prinsip-prinsip Perlindungan bagi Konsumen di Indonesia, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011).

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2007).

Artidjo Alkostar, Fenomena-Fenomena Paradigmatik Dunia Pengadilan di Indonesia (Telaah Kritis terhadap Putusan Sengketa Konsumen), Universitas Islam Indonesia, Jurnal Hukum Ius Quia Isutum, No 25 Vol. 11 April 2004.

Az Nasution, Aspek Hukum Perlindungan Konsumen, Jurnal Teropong, Mei, 2003, Masyarakat Pemantau Peradilan Indonesia.

Ahmadi Miru, Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2013).

AZ. Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar, Cetakan Keempat, (Jakarta: Diadit Medika, 2011).

- Arif Rahman, Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen 40 (BPSK) Kota Serang, Ajudikasi, Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 2 No. 1, Juni 2018.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2015.
- Adi Sulistiyono, “Budaya Musyawarah Untuk Penyelesaian Sengketa Win-Win Solution Dalam Perspektif Hukum”, Jurnal Hukum Bisnis, Volume 25 No. 1, tahun 2006.
- Bambang Sutiyo, Sri Hastuti Puspitasari, Aspek-aspek Perkembangan Kekuasaan Kehakiman, (Yogyakarta: UII Press, 2005.
- Bambang Sutiyo, Penyelesaian Sengketa Bisnis, (Yogyakarta: Citra Media, 2006.
- Billy Low Naifah, 1994, Small Claims, Singapore Publishers, h. 12., dikutip dari Ahmadi Miru, .
- Bernadette T. Wulandari, “Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Alternatif Upaya Penegakan Hak Konsumen di Indonesia”, Jurnal Gloria Juris, Fakultas Hukum Unika Atma Jaya, Jakarta, Volume 6, Nomor 2. Mei-Agustus 2006.
- Chaerudin, Syaiful Ahmad Dinar, Syarif Fadillah, 2008, Strategi Pencegahan Dan Penegakan Hukum Tindak Pidana Korupsi, Bandung: Refika Editama.
- Chandra Dewi Puspita Sari, Alternatif Penyelesaian Sengketa Asuransi Melalui Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI), Jurnal Civics, (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2007.
- Dahlia, Peran BPSK sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Jurnal Ilmu Hukum, 2014,.
- Dahlia, Peran BPSK sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Jurnal Ilmu Hukum, 2014,.
- Dissenting Opinion dalam Putusan Kasasi Mahkamah Agung Nomor 335 K/Pdt.Sus/2012, dan Ratio Decidendi dalam Putusan Kasasi Mahkamah Agung Nomor 831 K/Pdt.Sus-BPSK/2018
- Erman Rajagukguk, “Budaya Hukum dan Penyelesaian Sengketa Perdata di Luar Pengadilan”, Jurnal Magister Hukum, PPs-UII, Yogyakarta, Volume. 2 No. 4, Oktober 2000.

- Eman Suparman, 2004, Pilihan Forum Arbitrase dalam Sengketa Komersial untuk Penegakan Keadilan. Jakarta: PT. Tatanusa.
- Eman Suparman, Yurisdiksi Pengadilan Negeri Terhadap Forum Arbitrase dalam Penyelesaian Sengketa Bisnis Berdasarkan Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999, Laporan Hasil Penelitian, Dana DIK UNPAD 2003.
- Ema Rahmawati dan Rai Mantili, Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, (Bandung: Padjajaran Jurnal Ilmu Hukum (PJIH), 2016.
- Harry Purwanto, Keberadaan Asas Pacta Sunt Servanda Dalam Perjanjian Internasional, Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, Mimbar Hukum Vol 21, No 1, Februari 2009.
- Hesti Dwi Atuti, Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Jurnal Mimbar Justitia, Vol. I No. 2 Edisi Juli-Desember 2015.
- John D. Donnel, et al., Law for Businnes, (Irwin: Homewood Illions, 1983).
- Joko Purwoko, Optimalisasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan, Prosiding Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu & Call For Papers Unibank, 28 Juli 2001
- Kovach, Mediation, Principles and Practice, (Paul, Minn: West Publishing Co. S. 1994),
- Leo Kanowitz, Alternative Dispute Resolution, St. Paul, Minnessota USA.
- Lamuel W. Dowdy, et al., Prepared by Consumer Dispute Resolution Program Staff Attorneys, Federal Trade Commision-Divison of Product Reliability, Washington. D.C.
- M. Yahya Harahap, Hukum Acara Perdata tentang Gugatan, Persidangan, Penyitaan, Pembuktian, dan Putusan Persidangan, Cet ke-16, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016.
- Milawartati T. Ruslan, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Perjanjian Pembiayaan Kendaraan Bermotor Roda Dua Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, E Jurnal Katalogis, Volume 4 Nomor 10, Oktober 2016.
- Maslihat Nur Hidayati, "Analisis Tentang Alternatif Pe- nyelelesaian Sengketa Konsumen: Studi Tentang Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa

Perlindungan Konsumen”, Jurnal Hukum Lex Jurnalica, Universitas Indonusa Esa Unggul, Volume 5 No.3 Tahun 2008.

Mas Achmad Sentosa, 20 Juli 2005, Peranan BPSK Terlalu Berat, tersedia di website [www.hukumonline.com](http://www.hukumonline.com), diakses tanggal 15 Juni 2022

Muchsin, 2003, Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia, Skripsi, Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

Mulyana W. Kusuma, Should Court-Annexed Alternatif Dispute Resolution Mechanisms Mandatory? Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum Era Hukum, Nomor 1 Tahun 1994, h. 5.

Nurhadiantomo, Kekuasaan Kehakiman dan Pandangan Hukum Progresif: Hakim dan Rasa Keadilan Masyarakat, Pranata Hukum, Vol 1, No. 1, Juli 2006.

Nugroho, Susanti Adi. (2008), Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Tinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya, Jakarta: Kencana.

Philipus Hadjon, 1987, Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia, Surabaya: Bina Ilmu, Hal. 22.

Pemerintah Republik Indonesia, Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tanggal: 10 Juni 2022

Putusan sela, NO. 50/PDT.G/2007/PN.YK, antara PT Saphir Yogya Super Mall melawan Yan Richo Nielson Purba dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pemerintah Kota Yogyakarta.

R. Soesilo, RIB/HIR dengan Penjelasan, (Bogor: Politeia, 1985).

Rochani Urip Salami dan Rahadi Wasi Bintrop, Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sengketa Transaksi Elektronik (E-Commerce), (Surakarta: Dinamika Hukum, Fakultas Hukum Universitas Jenderal Sudirman, 2013).

Rachmad Syafa'at, Mediasi dan Advokasi Konsep dan Implementasinya, Agritek YPN Malang kerja sama dengan SOFA Press, Malang, 1985.

Sanus Sidabolok, 2010, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Setiono, 2004, Rule of Law (Supremasi Hukum), Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret.

Sumantoro, 1986, Hukum Ekonomi, Jakarta: UI-Press.

- Susanti Adi Nugroho. 2011. Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya. Prenada Media Group: Jakarta,
- Sentosa Sembiring, 2005, Himpunan Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Perundang-Undangan yang Terkait, Bandung: Nuansa Aulia .
- Susanti Adi Nugroho, Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya, Kencana Prenada Media Group, Jakarta: 2011.
- Susanti Adi Nugroho, Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya, (Jakarta: Prenada-Kencana, 2008).
- Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004).
- Susanti Adi Nugroho, Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya, (Jakarta: Kencana-PrenadaMedia, 2008).
- Siahaan, NHT. (2005), “Hukum Konsumen (Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk)”, Bogor: Panta Rei.
- Siallagan, Gabriel. (2013) “Analisis Yuridis Upaya Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Kaitannya Dengan Perlindungan Konsumen”Jurnal Nestor Magister Hukum, Volume 3 Nomor 5.
- Sudikno Mertokusumo dalam Muhammad Jailani, “Faktor- faktor Yang Mempengaruhi dan Menghambat pelaksanaan Putusan Hakim (eksekusi) dalam Perkara Perdata”, Majalah Ilmiah Ilmu Hukum Jatiswara, Terakreditasi DirjenDikti No. 34/Dikti/Kep/2003, Fakultas Hukum Universitas Mataram, Vol. 20, No. 23, Juni 2022, hlm. 336-337.
- Suherdi Sukandi, 6 November 2008, UUPK, Strategis Bagi Pergerakan Perlindungan Konsumen, BPSK Kota Bandung, tersedia di website [www.google.com](http://www.google.com), diakses tanggal. 19 Juni 2022.
- Teguh Ismail, Gugatan Sederhana (Small Claim Court), <http://www.google.com>. diakses tanggal 31 Juni 2022. pukul 10.00 WIB.

- Tim pembuatan PERMA Tata Cara Pengajuan Keberatan terhadap Putusan BPSK, lebih jelas lihat Susanti Adi Nugroho, 2008, Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Tinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya, Jakarta: Kencana,
- Wahyu Sasongko, 2007, Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen, Bandar Lampung: Penerbit Universitas Lampung.
- Yusuf Shofie, Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Teori dan Praktek Penegakan Hukumnya, (Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti, 2003).
- Yusuf Shofie, 2003, Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Teori dan Praktek Penegakan Hukumnya, Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti.
- Yahya Harahap, Beberapa Tinjauan mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1997).
- Zainul Akhyar, dkk., 2015, Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen(BPSK) Kota Banjarmasin, Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan: Volume 5, Nomor 10, November 2015.
- Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Kencana-PrenadaMedia, 2013).

### **Peraturan Perundang-Undangan**

- Pasal 50 UU Peradilan Umum. “Pengadilan Negeri bertugas dan berwenang memeriksa, memutus, dan menyelesaikan perkara pidana dan perkara perdata di tingkat pertama
- Pasal 49 dan Pasal 52 UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Pasal 54 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Pasal 55 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Pasal 49 ayat (3) dan ayat (5) Undang-Undang Republik Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## Karya Ilmiah

Bagir Manan, *Wewenang Provinsi, Kabupaten, dan Kota dalam Rangka Otonomi Daerah, Makalah pada Seminar Nasional, Fakultas Hukum, Universitas Padjajaran, Bandung, 2000*

Fathul Karim, Gunarto, *Perlindungan Konsumen Dengan Ketidaksesuaian Harga Dalam Promosi Diskon Secara Online Dengan Harga Sesungguhnya, Konferensi Ilmiah Mahasiswa Unissula (Kimu) 2 Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 18 Oktober 2019*

Aryani Witasari, *Konsekuensi Hukum Bagi Seorang Arbiter Dalam Memutus Suatu Perkara Berdasarkan Undang-Undang No. 30 Tahun 1999, Jurnal Hukum, Vol Xxv, No. 1, April 2011*

## Internet

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/>

<http://islamkono.com/2007/12/17/paradigma-dalam-penelitian-kualitatif/>

<https://www.zonareferensi.com/pengertian-keadilan>

<https://listianingsih.wordpress.com/2011/11/23/etika-bisnis-vii-keadilan-dalam-bisnis>

<https://news.detik.com/berita/d-3669668/tok-127-keputusan-sengketa-konsumen-dianulir-ma>

