

**EFEKTIVITAS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BADAN
PENYELESIAN SENGKETA KONSUMEN**

TESIS



OLEH :

NAMA MAHASISWA : M. NUR LAILI DWI KURNIYANTO, S.H.

NO. POKOK MHS : 16912060

BKU : HUKUM BISNIS

**PROGRAM MAGISTER ILMU HUKUM
PROGRAM PASCASARJANA FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

2018



**EFEKTIFITAS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BADAN
PENYELESIAN SENGKETA KONSUMEN**

Oleh:

Nama : M. Nur Laili Dwi Kurniyanto, S.H.

NPM : 16912060

BKU : Hukum Bisnis

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diajukan kepada
Tim Pengujidalam Ujian Akhir/Tesis
Program Magister (S-2) Ilmu Hukum

Pembimbing

Dr. M. Syamsudin, S.H., M.H.
NIK. 954100104

Yogyakarta, 14 Oktober 2018

Mengetahui
Ketua Program Magister Ilmu Hukum
Fakultas Hukum
Universitas Islam Indonesia

Drs. Agus Triyanta, M.A., M.H., Ph.D.



**EFEKTIVITAS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BADAN
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**

Oleh:

Nama : M. Nur Laili Dwi Kurniyanto, S.H.
NPM : 16912060
BKU : Hukum Bisnis

**Telah diujikan dihadapan TIM Penguji dalam Ujian Akhir/Tesis dan Dinyatakan
LULUS pada hari Sabtu, 24 November 2018**

Penguji

Dr. M. Syamsudin, S.H., M.H

Yogyakarta, 29-12-2018

Tanda Tangan

Penguji

Dr. Bambang Sutiyoso., S.H., M.Hum

Yogyakarta, 29-12-2018

Penguji

Dr. Budi Agus Riswandi., S.H., M.Hum

Yogyakarta, 29-12-2018

Mengetahui

Ketua Program Magister Hukum Fakultas Hukum
Universitas Islam Indonesia

Drs. Agus Priyanta, M.A., M.H., Ph.D.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT serta tak luput sholawat dan salam penulis curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, para sahabatnya serta setiap orang yang selalu menghidupkan sunnah beliau sampai hari kiamat nanti. Akhirnya, atas berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir/Tesis ini dengan judul :

EFEKTIVITAS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BADAN PENYELESIAN SENGKETA KONSUMEN

Tesis ini disusun untuk memenuhi persyaratan akademis dalam memperoleh gelar S2/ Master Hukum pada Program Pasca Sarjana Hukum Universitas Islam Indonesia. Sebagaimana manusia biasa, Penulis sadar akan kekurangan dan ketidakmampuan penulis, sehingga dalam penyusunan tesis ini banyak sekali mendapatkan bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini penulis ingin sekali menghaturkan rasa hormat dan ucapan terimakasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Kedua orang tua, adik dan kakak penulis yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
2. Bapak Fathul Wahid, S.T., M.,Sc., Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Abdul Jamil, Dr. SH., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Agus Triyanta, Drs. M.A., M.H., Ph.D, selaku Kepala Program Studi Pasca Sarjana Hukum Universitas Islam Indonesia.
5. Bapak. M. Syamsudin, Dr S.H., M.H selaku dosen pembimbing tesis, yang telah memberikan banyak sekali support, arahan, meluangkan waktu ditengah

kesibukannya serta kesabarannya sehingga tesis ini dapat saya selesaikan sesuai target. Sekaligus telah memberikan inspirasi dan motivasi kepada penulis untuk dapat menulis dan menyelesaikan tesis ini.

6. Bapak Dr. Budi Agus S.H., M.H selaku penguji tesis ini, yang luar biasa memberikan motivasi dan masukan kepada penulis untuk terus maju dan berkembang menjadi pribadi yang baik.
7. Bapak Dr Bambang Sutiyoso S.H., M.H selaku dosen penguji tesis ini, yang sabar memberikan masukan dan koreksi yang sangat membangun semat-mata untuk membentuk diri penulis menjadi pribadi yang baik.
8. Seluruh staff pengajar dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia atas segala bantuan informasi selama penulis menempuh studi.
9. Seluruh Sahabat-Sahabat penulis di Kampus Pasca Sarjana FH UII angkatan 37, yang tidak bisa saya sebut satu persatu karena begitu banyaknya, kalian sangat luar biasa dalam kehidupan saya sehari hari di Kampus FH UII ketika penulis masih menempuh studi.
10. Keluarga Saya di Takmir Masjid Al-Azhar, terimakasih atas doa dan dukungannya, kalian luar biasa semoga kita semua selalu dirahmati Allah.

Harapan penulis dengan tersusunnya tesis ini Insya Allah berguna bagi penulis dan pembaca. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat hidayah dan innayah-Nya kepada kita semua dalam suasana Iman, Islam dan Ihsan Amin.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Yogyakarta, 26 November 2018

(M. Nur Laili Dwi Kurniyanto)

NIM. 16912060

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
ABSTRAK.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Tinjauan Pustaka	9
F. Definisi Operasional.....	13
G. Metode Penelitian.....	14
a. Jenis Penelitian	14
b. Objek Penelitian	15
c. Pendekatan Penelitian.....	16
d. Data yang Dibutuhkan	17
e. Teknik Pengumpulan Data	19
f. Pengolahan dan Analisis Data	19
g. Sistematika Penulisan.....	21
B II KAJIAN TEORITIK TENTANG KEWENANGAN BPSK DAN EFEKTIVITASNYA DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN	23
A. Kajian Teoretik Kewenangan BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen	23
a. Pengertian Sengketa Konsumen dan Implikasinya.....	23
b. Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	26
c. Tugas dan Kewenangan Normatif BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen..	37
d. Sifat Final dan Mengikat Putusan BPSK.....	40

e. Upaya Keberatan terhadap Putusan BPSK	42
B. Kajian Teoretik Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen	45
a. Pengertian Efektivitas dan Efektivitas Hukum	45
b. Parameter Efektif dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen	51
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	53
A. Analisis Putusan Mahkamah Agung yang Membatalkan Putusan BPSK	53
B. Analisis Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK	87
a. Parameter Efektivitas BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen	87
b. Analisis Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh BPSK pada Aspek Aturan Hukumnya	88
c. Analisis Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh BPSK pada Aspek Sarana dan Prasarana	93
e. Analisis Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh BPSK pada Aspek Sumber Daya Manusia	97
f. Analisis Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh BPSK pada Aspek Kesadaran Hukum Masyarakat	101
g. Indeks Efektivitas BPSK dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen	108
C. Membangun Konsep Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen yang Efektif	111
a. Didukung Aspek Aturan Hukum yang Memadai	113
b. Didukung Aspek Sarana Prasarana yang Standar	115
c. Didukung Aspek Sumberdaya Manusia yang Mumpuni	116
d. Didukung Oleh Kebijakan Pemerintah	117
e. Didukung Aspek Sosialisasi dan Kesadaran Hukum Masyarakat yang Tinggi	118
BAB IV	119
PENUTUP	119
A. Kesimpulan	119
B. Saran	122
DAFTAR PUSTAKA	124

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Rincian Daftar Putusan MA yang membatalkan Putusan BPSK.....	15
Tabel 3. 1. Hasil Koding Putusan MA yang Membatalkan Putusan BPSK	58
Tabel 3. 2. Parameter Efektivitas BPSK Dalam Melakukan Penyelesaian Sengketa.....	87
Tabel 3. 3. Indek Efektivitas BPSK dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen	110
Tabel 3. 4. Indikator efektivitas BPSK.....	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1. Struktur Organisasi BPSK	100
Gambar 3. 2. Pengetahuan Masyarakat tentang Hukum Perlindungan Konsumen	103
Gambar 3. 3. Perilaku Masyarakat terhadap Pola Penyelesaian Sengketa Konsumen	104
Gambar 3. 4. Pemahaman Masyarakat terhadap Hak yang Dimilikinya sebagai Konsumen.....	105
Gambar 3. 5. Pengetahuan Masyarakat terhadap Kewajiban sebagai Seorang Konsumen	105
Gambar 3. 6. Survey terhadap Adanya Sosialisasi Hukum Perlindungan Konsumen.....	106
Gambar 3. 7. Pengetahuan Masyarakat terhadap Lembaga-Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	107
Gambar 3. 8. Pengetahuan Masyarakat terhadap Peran dan Fungsi BPSK	108

ABSTRAK

Penelitian ini akan menjawab masalah terkait dengan bagaimana efektivitas penyelesaian konsumen oleh BPSK atas adanya fenomena pembatalan 127 Putusan BPSK oleh MA. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat efektivitas penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK, hal ini dimaksudkan dalam rangka untuk merumuskan lembaga penyelesaian sengketa yang ideal. Jenis penelitian ini adalah *mixing* antara penelitian normatif dan empiris. Obyek penelitian ini adalah Putusan MA yang membatalkan Putusan BPSK, rumusan mengenai ruang lingkup yang dimaksud sebagai sengketa konsumen dan yang terkahir adalah tingkat kesadaran hukum masyarakat akan hukum perlindungan konsumen. Adapun penelitian ini berhasil menunjukkan Index Prestesi tingkat efektivitas BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen adalah 1,903 (Satu koma sembilan nol tiga) dari nilai maksimal 4.00 (empat koma nol). Angka tersebut merupakan bukti bahwa, penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh BPSK pada saat ini belum efektif, karena masih banyak mengandung permasalahan, terutama masalah dalam tiga faktor utamanya yakni *pertama* permasalahan regulasi dalam hal tugas dan wewenang BPSK, *kedua* permasalahan sarana dan prasarana yang belum memadai, dan *ketiga* permasalahan sosialisasi hukum perlindungan konsumen yang belum dilakukan secara optimal dan menyeluruh. Dari aspek regulasi, hal yang paling mencolok permasalahannya adalah adanya ketimpangan pengaturan mengenai “kekuatan hukum” putusan BPSK, dan ketidakjelasan mengenai pembatasan ruang lingkup “sengketa konsumen”, sehingga menimbulkan ketidakpastian hukum. Sementara itu dari aspek sarana dan prasarana juga menunjukkan banyak kekurangan terutama fasilitas gedung, akomodasi pegawai, bahkan ATK kantor masih belum memadai. Dengan kondisi demikian perlu kiranya untuk merumuskan lembaga perlindungan konsumen ideal.

Kata-kata Kunci : Penyelesaian, Sengketa, Konsumen, BPSK, Hukum

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara yang cukup menjanjikan untuk pemasaran berbagai produk industri, hal ini dikarenakan populasi dan tingkat konsumtif di negara tersebut cukup tinggi. Kondisi seperti inilah yang kemudian dilirik oleh para pengusaha baik dalam maupun luar negeri, untuk berinvestasi mencoba peruntungan memasarkan dan membangun industri berbagai produk di Indonesia. Di sisi lain, modernitas zaman yang dialami oleh semua negara, termasuk Indonesia, ternyata berdampak terhadap semakin kompleks dan meningkatnya kebutuhan manusia. Hal ini akan mendorong pelaku usaha untuk terus berinovasi menciptakan berbagai bentuk produk baru yang beragam guna memenuhi tuntutan perkembangan dan kebutuhan umat manusia yang semakin kompleks.

Pada kondisi seperti ini, di satu sisi memberikan dampak yang positif bagi konsumen, sebab kebutuhan konsumen terhadap kebutuhan hidup yang semakin meningkat dan beragam dapat dipenuhi dengan baik oleh pasar. Selain itu, keadaan ini akan membuka lebar kebebasan konsumen untuk memilih berbagai jenis produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhannya. Namun di sisi yang lain, kondisi ini akan berdampak buruk bagi konsumen. Hal tersebut terjadi apabila konsumen tidak cermat dan berhati-hati dalam memilih dan memahami produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha, sehingga konsumen malah dijadikan sebagai obyek percobaan eksploitasi produk bagi para pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab demi keuntungan semata. Pada kondisi yang demikian hal yang sangat mungkin terjadi adalah, konsumen sudah tidak lagi ditempatkan sebagai subyek dalam bidang usaha, tetapi menjadi obyek sasaran pelaku bidang usaha untuk dapat meraih keuntungan yang besar dengan jalan memperdaya konsumen melalui *trik-trik* pemasaran yang tidak etis.

Idealnya, dalam rangka mengantisipasi kemungkinan terjadinya dampak negatif yang ditimbulkan oleh pesatnya kemajuan dunia industri tersebut, negara harus hadir menciptakan suatu instrumen hukum yang dapat mengakomodir kepentingan bersama antara masyarakat selaku konsumen dan pelaku usaha untuk mencapai tujuan utama yakni terwujudnya kesejahteraan sosial yang adil dan beradab.

Sejalan dengan hal tersebut, kelahiran UU Nomor 8 Tahun 1999 (yang selanjutnya ditulis (UUPK) bukan tanpa dasar, melainkan penuh dengan dasar pemikiran yang matang. Hal ini terbukti, bahwa ternyata pemikiran-pemikiran mengenai perlindungan konsumen di Indonesia dapat dirumuskan sebagai berikut:¹

1. Perlindungan kepada konsumen berarti juga perlindungan terhadap seluruh warga negara Indonesia sebagaimana yang diamanatkan dalam tujuan pembangunan nasional yang tercantum dalam Pembukaan UUD 1945;
2. Pelaksanaan pembangunan nasional membutuhkan manusia-manusia yang sehat dan berkualitas, yang diperoleh melalui penyediaan kebutuhan secara baik dan cukup. Oleh karena itu, konsumen perlu dilindungi untuk mendapatkan kebutuhan yang baik dan cukup;
3. Modal dalam pelaksanaan pembangunan nasional berasal dari masyarakat. Karena itu, masyarakat konsumen perlu dilindungi dari kemungkinan timbulnya kerugian harta benda sebagai akibat dari perilaku curang pelaku usaha.

Tiga konsep dasar pemikiran lahirnya hukum perlindungan konsumen di Indonesia ini membuktikan bahwa hukum perlindungan konsumen dihadirkan di Indonesia dalam rangka mengawal pembangunan nasional. Oleh karena itu, penegakan hukum

¹Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung : 2006. Hlm 30

perlindungan konsumen menjadi hal yang mutlak, dalam rangka mengawal pembangunan nasional yang bermartabat.

Pemerintah sendiri sejatinya dalam rangka mengawal penegakan hukum perlindungan konsumen, telah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Tujuan utama dibentuk lembaga tersebut, adalah untuk menyelesaikan sengketa konsumen. Di samping itu, BPSK juga merupakan salah satu dari tiga² lembaga penting yang dibentuk untuk mengawal terciptanya perlindungan konsumen di Indonesia. BPSK adalah lembaga terdepan dalam menentukan keadilan di kancah perlindungan konsumen, lembaga yang berfungsi sebagai *alternative dispute resolution* ini menjadi ujung tombak dan penentu keadilan bagi masyarakat (baca: konsumen) yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha. Secara otomatis, lahirnya lembaga tersebut telah layak untuk dijadikan sebagai harapan baru, akan terjaminnya penegakan hukum, keseimbangan pemenuhan hak dan kewajiban oleh pelaku usaha maupun konsumen.

Ketentuan Pasal 49 UUPK, secara umum telah membagi kewenangan BPSK menjadi dua kewenangan utama yakni, melakukan penyelesaian sengketa konsumen dan melakukan pengawasan terhadap klausula baku. Selanjutnya berkaitan dengan kedudukan BPSK tersebut, 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 BPSK atau dengan cara

² Di samping BPSK, dalam UUPK diatur lembaga lain yang juga memiliki peran yang sama, yakni LPKSM (lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat), BPKN (Badan Perlindungan Konsumen Nasional).

mengajukan gugatan kepada badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Disini dapat dilihat ada dua hal penting :³

1. Bahwa UUPK memberikan alternatif penyelesaian melalui badan diluar sistem peradilan yang disebut dengan BPSK.
2. Bahwa penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha bukanlah suatu pilihan eksekutif yang tidak dapat harus dipilih. Pilihan penyelesaian sengketa melalui BPSK adalah parallel atau sejajar dengan pilihan penyelesaian sengketa melalui badan peradilan.

Berdasarkan pada uraian tersebut diketahui, bahwa UUPK telah memberikan kedudukan yang sejajar kepada BPSK dengan lembaga peradilan dalam penyelesaian sengketa, sehingga BPSK memiliki kompetensi yang harus diakui, dan dihormati oleh lembaga lainnya.

Sengketa konsumen adalah sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen, umumnya sengketa ini meliputi ranah keperdataan, sehingga dalam penyelesaian sengketa pun terdapat beberapa alternatif pilihan, seperti melalui pengadilan maupun melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang disebut *Alternatif Dispute Resolution (ADR)*. Terhadap adanya pilihan penyelesaian sengketa konsumen tersebut, masyarakat sendiri umumnya lebih condong memilih BPSK sebagai lembaga yang dipercaya untuk menyelesaikan masalahnya.⁴ Hal ini dikarenakan, keinginan masyarakat untuk mendapatkan *win-win solution*, bukan *win-lose* sebagaimana bentuk putusan akhir di pengadilan. Untuk mencapai sebuah solusi itu, dibutuhkan ketrampilan dan pengetahuan yang cukup dari pemandu musyawarah (konsiliator atau mediator)

³ Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung : 2002. Hlm 40

⁴ <http://disperindagkepri.org/bpsk-penting-untuk-menjembatani-konsumen-dengan-pengusaha/>

serta pendalaman budaya untuk mengikuti ritme para pihak yang bersengketa, dan BPSK digadang mampu memiliki kemampuan tersebut. Selain itu, kelahiran BPSK ini juga sesuai dengan harapan masyarakat, pasalnya selain BPSK mengedepankan *win-win solution* dalam memutus suatu perkara, penyelesaian di BPSK relatif memerlukan waktu yang cepat dan tidak berbelit-belit (21 hari sudah harus putus), dan biayanyapun relatif lebih murah.

Namun, berbagai keunggulan yang dimiliki BPSK dalam menyelesaikan sengketa tersebut seolah tidak mendapatkan dukungan dari berbagai unsur⁵. Keberadaan BPSK yang diharapkan mampu menyelesaikan konflik antara pelaku usaha dengan konsumen secara konsiliasi malah semakin tidak mendapatkan perhatian yang baik dari pemerintah. Hal ini terbukti dengan banyaknya daerah yang belum memiliki BPSK⁶, bahkan dalam ranah yudikatif banyak putusan BPSK tidak mendapatkan kekuatan eksekutorial oleh pengadilan, bahkan dibatalkan oleh Mahkamah Agung. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan berita yang dilansir detik⁷ sebagai berikut :

“Berdasarkan putusan kasasi yang dilansir *website* MA, Rabu (4/10/2017), majelis kasasi telah menganulir 127 keputusan BPSK sepanjang lima bulan terakhir. Konsumen umumnya menggugat bank, *leasing*, atau asuransi. Seperti Sancho, yang menggugat Adira Finance terkait kredit dua kendaraan. Sancho tidak terima Adira menarik dua kendaraannya karena telat membayar kredit. BPSK Palangka Raya memutuskan Adira harus membayar kerugian Sancho karena dua mobilnya tidak beroperasi sebesar Rp 446 juta. Tapi MA menganulir putusan BPSK itu. Majelis kasasi yang terdiri dari Hamdi, Panji Widagdo, dan Ibrahim menilai kasus itu bukanlah kasus sengketa konsumen, melainkan wanprestasi. Karena itu, sengketa tersebut seharusnya diselesaikan di pengadilan umum. Ada pula warga Labuhan Batu Selatan, Sumatera Utara, Safinah, yang menggugat BRI. Safinah menilai langkah BRI yang melelang agunan tanah sebagai tindakan yang salah. Bahkan BPSK setempat juga menjatuhkan hukuman dwangsom/uang paksa ke BRI. Atas keputusan BPSK Batubara itu, MA buru-buru menganulirnya. MA menyatakan BPSK tidak berwenang

⁵ Hal ini terbukti dengan adanya beberapa BPSK sampai gulung tikar karena tidak mendapatkan perhatian khusus oleh pemerintah daerahnya, sehingga banyak kendala yang melingkupi utamanya adalah kendala penganggaran yang berdampak pada berakhirnya aktifitas BPSK tersebut sebagaimana yang dilansir oleh detik pada <https://news.detik.com/berita/2444430/ini-5-masalah-perlindungan-konsumen-yang-dihadapi-bpsk> akses 1 Desember 2017.

⁶ H Abustan dalam opini di sulsel.pojoksatu.id, akses 3 Januari 2018

⁷ Dilansir oleh detik.com edisi rabu, 4 Oktober 2017 akses 4 Oktober 2017 pukul 15.30 Wib.

mengadili sengketa kredit dengan jaminan hak tanggungan. Warga Labuhan Batu, Dermansyah Pane, juga menggugat PT Summit Oto Finance ke BPSK. Sebab, pihak Summit Oto menarik sepeda motor dari tangan Pane karena telat membayar kredit. BPSK mengabulkan gugatan Pane dan menghukum Summit Oto mengembalikan sepeda motor tersebut ke Pane. Bahkan BPSK menghukum Summit Oto membayar denda Rp 100 ribu per hari apabila tidak mengembalikan sepeda motor itu kepada Pane. MA buru-buru menganulir vonis itu. Majelis kasasi yang terdiri dari Syamsul Maarif, Abdurrahman, dan I Gusti Agung Sumantaha menilai perbuatan Pane yang tidak membayar angsuran sepeda motor setiap bulan merupakan sengketa perdata biasa atau ingkar janji, bukan sengketa konsumen”.

Fakta di atas menunjukkan, bahwa masih terdapat ketidakpastian dalam penegakan hukum perlindungan konsumen. UUPK yang seharusnya dapat menjadi dasar penegakan perlindungan konsumen serasa masih banyak celah, dan tidak berkuat jika dihadapkan dengan UU yang lain. BPSK yang seharusnya menjadi tumpuan harapan bagi masyarakat dalam mencari keadilan atas haknya yang dirugikan oleh pelaku usaha, belum terlihat tajam dan berwibawa dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Hal ini terbukti dengan masih banyaknya putusan yang dibatalkan oleh pengadilan. Fakta tersebut juga secara tersirat menggambarkan bahwa selama ini apa yang telah diputus oleh BPSK seolah tidak mampu menyelesaikan masalah karena sulit mendapatkan kekuatan eksekutorial dan kekuatan hukum tetap oleh pengadilan, (masih dimungkinkan pembatalannya di muka pengadilan).

Banyaknya *problem* yang melingkupi penegakan hukum perlindungan konsumen, utamanya dengan munculnya fenomena praktis dalam penegakan hukum berupa pembatalan 127 Putusan BPSK oleh Mahkamah Agung, menurut penulis fenomena dan fakta tersebut menarik dan penting dikaji lebih lanjut. Utamanya berkaitan dengan konsekuensi yuridis yang timbul akibat dari adanya putusan-putusan MA tersebut. Adapun konsekuensi yang penulis maksud akibat dari munculnya fenomena ini adalah adanya ketidakpastian hukum dalam penegakan hukum perlindungan konsumen, terutama dalam hal kewenangan BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen, yang

disinyalir akan berdampak pada ketidak efektivitasan penegakan hukum perlindungan konsumen. Oleh sebab itulah dalam penelitian ini, penulis mengangkat judul “Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh BPSK”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan tersebut, *diekstraksi* menjadi tiga permasalahan pokok yang akan dikaji secara mendalam, yakni:

1. Mengapa produk putusan BPSK banyak⁸ dibatalkan/dibatalkan oleh Mahkamah Agung? Dalam rumusan masalah ini peneliti memfokuskan pada hal -hal yang menjadi sebab pembatalan putusan BPSK oleh MA, apa batasan limitatif ruang lingkup sengketa konsumen yang digunakan oleh hakim dalam memtutus perkara, serta apakah hakim dalam menentukan sengketa yang diadili tersebut merupakan sengketa konsumen yang dibandingkan secara konsep antara peraturan dengan fakta dilapangan. Dengan demikian akan terlihat secara terang pangkal permasalahan dari fenomena pembatalan putusan BPSK tersebut.
2. Bagaimana efektivitas penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK saat ini?
3. Bagaimana membangun konsep penyelesaian sengketa konsumen yang efektif ke depan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan putusan BPSK dibatalkan oleh MA.
2. Untuk menganalisis efektivitas penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK saat ini.

⁸ Dalam penelitian ini, dikaji 50 putusan BPSK yang dibatalkan oleh MA dan 50 Putusan MA yang membatalkan putusan BPSK dari total 127 Putusan

3. Untuk merumuskan konsep penyelesaian sengketa konsumen yang efektif ke depan.

D. Manfaat Penelitian

Secara garis besar manfaat penelitian dimaksudkan untuk dua hal yakni manfaat teoretis dan praktis, yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk pengembangan keilmuan hukum khususnya di bidang hukum Perlindungan Konsumen. Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam uraian latar belakang masalah, bahwa dalam penegakan hukum perlindungan konsumen terutama oleh BPSK, masih terdapat banyak kelemahan yang terjadi. Oleh sebab itu, penelitian ini akan menguraikan berbagai kelemahan tersebut yang kemudian akan dirumuskan kedalam tingkat keefektivitasan BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Dengan demikian, Pembaca diharapkan akan mengetahui bagaimana kondisi perlindungan konsumen di Indonesia saat ini, terutama dalam hal penegakan hukumnya. Akhirnya, penelitian ini diharapkan akan memperkaya khazanah ilmu pengetahuan Pembaca dalam rangka pengembangan dan perumusan pemecahan masalah yang lebih mutakhir terhadap berbagai persoalan yang melingkupi penegakan hukum perlindungan konsumen.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini, selain bermanfaat secara teoretis, juga diharapkan bermanfaat secara praktis. Manfaat praktisnya terkait dengan efektivitas BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen, sehingga dengan uraian efektivitas tersebut akan diketahui berbagai kelemahan dan dirumuskan model BPSK yang ideal sebagai outputnya. Dengan demikian, penelitian ini akan bermanfaat secara praktis yakni berupa model BPSK yang ideal sebagai hasil penelitian, diharapkan akan menjadi masukan bagi pemerintah sebagai pemangku kebijakan untuk dapat mempertimbangkan dan menerapkan model BPSK

yang ideal, demi terciptanya penegakan hukum perlindungan konsumen yang efektif dan efisien.

E. Tinjauan Pustaka

Penelusuran terhadap studi-studi terdahulu untuk menentukan orisinalitas studi ini dilakukan dengan cara melakukan penelusuran terhadap hasil-hasil studi terdahulu (tinjauan kepustakaan) yang sejenis baik yang telah dilakukan oleh para penstudi dari lingkungan disiplin ilmu hukum sendiri maupun di luar ilmu hukum, terutama ilmu-ilmu sosial humaniora.

Beberapa kajian yang relevan dengan penulisan studi ini yang berhasil dihimpun sebagai perbandingan atas kajian-kajian sebelumnya, telah penulis paparkan sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Hanum Rahmaniar Helmi yang berjudul *eksistensi badan penyelesaian sengketa konsumen dalam memutus sengketa konsumen di indonesia*⁹. Di dalam penelitiannya, Hanum menitik beratkan pada adanya ketidakpastian hukum putusan BPSK yang disebabkan oleh Pasal 54 UUPK yang menyatakan bahwa putusan BPSK bersifat Final dan *Binding*, namun ketika dihadapkan dengan ketentuan Pasal 56 ayat (2) di mana terbukanya peluang mengajukan keberatan di Pengadilan Negeri. Penelitian Hanum mirip dengan apa yang dilakukan oleh Peneliti, namun terdapat titik perbedaan, dalam penelitian ini, Peneliti memfokuskan pada konsekuensi yuridis yang ditimbulkan akibat pembatalan putusan BPSK oleh MA.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Artidjo Alkostar dengan judul *fenomena-fenomena paradigmatik dunia pengadilan di indonesia (telaah kritis terhadap putusan*

⁹ Telah diterbitkan oleh Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER Vol 1, No 1 (2015).

sengketa konsumen)¹⁰. Penelitian ini fokus pada tujuan di Undangkannya UUPK, yang mana UUPK ini diberikan dalam rangka untuk meningkatkan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Namun demikian terdapat beberapa kelemahan di dalam UUPK, yakni kualifikasi orang yang menduduki BPSK tidak jelas, dan kode etik personal perlu ditegakkan. Penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan apa yang dikaji oleh Peneliti yakni menggali titik kelemahan UUPK sebagai instrumen penegakan konsumen. Namun terdapat titik perbedaan dengan penelitian ini, karna dalam kajian ini, peneliti memfokuskan pada permasalahan/celah hukum dalam UUPK berkaitan dengan kekuatan putusan BPSK, kaitanya dengan fenomena pembatalan 127 Putusan BPSK oleh MA.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Daniel Mardika I Gede Putra dan Ariyana yang berjudul *kekuatan hukum putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga small claim court dalam penyelesaian sengketa konsumen*.¹¹ Dalam penelitian ini, Daniel Mardika dkk, menyimpulkan bahwa kekuatan hukum putusan BPSK merupakan putusan yang final dan telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap berdasarkan Pasal 54 ayat (3) UUPK, kecuali terhadap putusan Arbitrase dapat mengajukan keberatan berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 Tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan BPSK Pasal 2. Penelitian ini, memiliki kaitan dengan penelitian yang sedang dikaji oleh Peneliti. Di dalam karya ini baik Peneliti dan Daniel dkk sama sama mengkaji kekuatan mengikat putusan BPSK di muka pengadilan., Namun terdapat titik perbedaan, di mana dalam penelitian ini, Peneliti memfokuskan pada konsekuensi yuridis yang ditimbulkan akibat pembatalan putusan BPSK oleh MA.

¹⁰ Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM Vol 11, No 26 April 2004

¹¹ Jurnal Kertha Semaya Edisi Feb. 2014.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Intan Puspita Sari dalam karyanya yang berjudul *efektivitas pengawasan perjanjian baku oleh bpsk di yogyakarta* di Universitas Islam Indonesia. Penelitian Intan ini menitik beratkan pada kewenangan BPSK dalam mengawasi perjanjian baku, secara otomatis Intan memfokuskan penelitiannya pada sebagian kewenangan BPSK (pengawasan). Terdapat titik pangkal perbedaan dengan penelitian ini, yakni dalam penelitian ini tidak memfokuskan pada kewenangan pengawasan BPSK, melainkan pada bagaimana efektivitas BPSK dalam menjalankan kewenangannya sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen.
5. Penelitian yang dilakukan oleh I Putu Iwan Kharisma Putra dan I Wayan Wiryawan Dewa Gede Rudy yang berjudul *Pengaturan Upaya Hukum Dan Eksekusi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*.¹² Di dalam jurnal tersebut, diketahui bahwa pengaturan upaya hukum sehubungan dengan putusan BPSK bersifat kontradiktif dan tidak konsisten antara ketentuan Pasal 54 ayat 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen di satu pihak dengan ketentuan Pasal 56 ayat 2 dan Pasal 58 ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen di pihak lain. Berdasarkan Pasal 54 ayat 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa prinsipnya putusan BPSK merupakan putusan yang final dan mengikat, berarti putusan tersebut tidak bisa dilakukan upaya hukum baik banding maupun kasasi. Penelitian I Putu dkk ini berhubungan dengan apa yang dikaji oleh Peneliti, pasalnya sama-sama mengkaji putusan BPSK dan instrumen hukum yang mengatur kekuatan putusan BPSK. Namun terdapat titik pangkal perbedaan, dalam kajian penelitian yakni di sini Peneliti merumuskan bentuk BPSK yang ideal.
6. Penelitian yang dilakukan oleh Ulfia Hasanah yang berjudul *Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penegakan Hak-Hak Konsumen*

¹² Tulisan tersebut telah terbit pada Jurnal Kertha Semaya Vol. 01, No. 01, Januari 2013.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini telah diterbitkan dalam *Jurnal Aplikasi Bisnis* Vol 3, No 1 (2012). Penelitian Ulfiah ini mengkaji peran BPSK dalam menegakkan hak-hak konsumen. Ulfiah dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa peran BPSK sebagaimana diamanatkan oleh UUPK belum maksimal. Hal ini disebabkan substansi pengaturan, prosedur, dan mekanisme penyelesaian sengketa banyak mengandung kelemahan, serta kurangnya pengetahuan dan kepedulian konsumen dalam memperjuangkan hak-haknya. Penelitian Ulfiah ini tidak menguji kekuatan produk hukum BPSK sebagaimana yang Peneliti lakukan.

7. Penelitian yang dilakukan oleh Yudha Bhakti A, *Beberapa Catatan Tentang Badan Penyelesaian Sengketa; Arbitrase*¹³. Penelitian yang dilakukan oleh Yudha memiliki obyek sama dengan apa yang dilakukan oleh Ulfiah, namun perbedaannya adalah Yudha menyoroti BPSK adalah sebuah lembaga arbitrase yang masih memiliki banyak kekurangan, hal ini tentu berbeda dengan penelitian ini, karena dalam penelitian ini juga dirumuskan model BPSK yang efektif dan tidak hanya sebatas pada lembaga arbitrase.
8. Penelitian yang dilakukan oleh Putri Woelan Sari Dewi, dalam Karya dengan judul *Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 (Studi Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung*. Penelitian ini menguraikan Faktor penghambat dan pendukung BPSK yang dilihat dari peran majelis yang bersifat pasif ketika menjadi konsiliator atau aktif ketika menjadi mediator atau arbitor dalam proses penyelesaian sengketa konsumen adalah sesuai dengan aturan pelaksanaan BPSK dalam keputusan menteri

¹³ Penelitian ini telah dipublikasikan melalui *JURNAL MEDIA HUKUM* Vol 8, No 2 (2001): Desember

yaitu majelis sebagai konsiliator hanya menjawab pertanyaan pelaku usaha dan konsumen jika ada pertanyaan dari kedua belah pihak dan itu tentang peraturan di bidang perlindungan konsumen. Tetapi itu dapat menjadi penghambat ketidakaktifan para pihak yang bersengketa untuk bertanya, dan menjadi pendukung ketika para pihak yang bersengketa dapat saling berkomunikasi. Sedangkan peran mediator dan arbitor lebih bersifat aktif selama proses penyelesaian sengketa. Penelitian tersebut, lebih melihat bagaimana peran hakim dalam menyelesaikan sengketa konsumen, sedangkan dalam penelitian yang dilakukan ini, lebih komprehensif, karena menguji keefektivitasan dari segi instrument hukumnya, kekuatan kelembagaannya, serta dari segi kemanfaatan yang diperoleh oleh masyarakat, kemudian akan dinilai (diindexkan) selanjutnya dirumuskan model BPSK yang efektif.

9. Imam Budi Santoso. & Dedi Pahroji, dalam penelitiannya yang berjudul *Optimalisasi Peran Dan Fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kabupaten Karawang*.¹⁴ Penelitian tersebut, juga masih menitikberatkan pada kinerja BPSK sehingga para meter yang digunakan adalah ketercapaian tujuan lahirnya BPSK, sedangkan dalam penelitian yang dilakukan ini, lebih komprehensif, karena menguji keefektivitasan dari segi instrument hukumnya, kekuatan kelembagaannya, serta dari segi kemanfaatan yang diperoleh oleh masyarakat, kemudian dinilai (diindexkan) selanjutnya dirumuskan model BPSK yang efektif .

F. Definisi Operasional

Dalam penelitian ini terdapat hal-hal yang bersifat multitafsir dan masih bersifat umum, sehingga diperlukan definisi yang membatasi ruang lingkup hal - hal tersebut, yang penulis jabarkan berikut ini:

¹⁴ .Penelitian ini telah terpublish dalam Jurnal ilmiah Solusi Unsika Vol. 11 No. 24 /Ed.Sep - Nop 2012

Efektivitas : suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas,kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar presentase target yang dicapai, makin tinggi efektifitasnya

Sengketa Konsumen : adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.

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.

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 Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi

G. Metode Penelitian

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini masih tergolong penelitian yang berjenis normatif-empiris (campuran). Dalam penelitian normatif obyek utama kajian dalam penelitian ini berupa Putusan MA yang membatalkan Putusan BPSK dan berbagai doktrin hukum lainnya yang berkaitan dengan permasalahan yang dikaji. Namun dalam rangka menguji tingkat efektivitas BPSK perlu juga digali fakta secara mendalam dilapangan, sehingga dalam menjalankan penelitian ini Peneliti juga akan melakukan penelitian secara empiris.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah putusan-putusan MA yang membatalkan putusan BPSK, dalam putusan tersebut peneliti akan melihat bagaimana sebab MA membatalkan putusan BPSK dengan menggunakan dasar alat uji peraturan perundang-undangan yang berlaku, teori dan doktrin hukum yang terpaut dengan permasalahan yang dikaji. Adapun putusan tersebut penulis rinci diantaranya sebagai berikut:

Tabel 1. 1. Rincian Daftar Putusan MA yang membatalkan Putusan BPSK

No.	No. Putusan Mahkamah Agung	Tanggal Putusan
1.	355 K/Pdt.Sus-BPSK/2014	21-Okt-14
2.	472 K/Pdt.Sus-BPSK/2014	17-Feb-15
3.	572 K/Pdt.Sus-BPSK/2014	18-Nov-14
4.	25 K/Pdt.Sus-BPSK/2015	27-Mar-15
5.	341 K/Pdt.Sus-BPSK/2015	18-Jun-15
6.	481 K/Pdt.Sus-BPSK/2015	28-Agt-15
7.	549 K/Pdt.Sus-BPSK/2015	22-Okt-15
8.	770 K/Pdt.Sus-BPSK/2015	22-Des-15
9.	56 PK/Pdt.Sus-BPSK/2016	15-Jun-16
10.	64 K/Pdt.Sus-BPSK/2016	18-Jun-16
11.	188 K/Pdt.Sus-BPSK/2016	31-Mei-16
12.	189 K/Pdt.Sus-BPSK/2016	03-Agt-16
13.	311 K/Pdt.Sus-BPSK/2016	18-Agt-16
14.	350 K/Pdt.Sus-BPSK/2016	28-Jun-16
15.	352 K/Pdt.Sus-BPSK/2016	25-Jul-16
16.	397 K/Pdt.Sus-BPSK/2016	08-Sep-16
17.	506 K/Pdt.Sus-BPSK/2016	14-Sep-16
18.	592 K/Pdt.Sus-BPSK/2016	31-Agt-16

19.	593 K/Pdt.Sus-BPSK/2016	31-Agt-16
20.	594 K/Pdt.Sus-BPSK/2016	31-Agt-16
21.	620 K/Pdt.Sus-BPSK/2016	31-Agt-16
22.	913 K/Pdt.Sus-BPSK/2016	27-Okt-16

Sumber : website resmi direktori putusan mahkamah agung

c. Pendekatan Penelitian

Untuk mengkaji putusan-putusan pengadilan yang dijadikan obyek penelitian, pendekatan yang digunakan meliputi:

1. Pendekatan Kasus;
2. Pendekatan Perundang-undangan;
3. Pendekatan Penafsiran Hukum.
4. Pendekatan Konseptual

Pendekatan kasus dilakukan untuk melakukan telaah pada kasus-kasus sengketa konsumen yang diputus oleh BPSK yang dibatalkan oleh MA. Kasus-kasus yang ditelaah merupakan kasus yang telah memperoleh putusan pengadilan berkekuatan hukum tetap. Hal pokok yang dikaji pada setiap putusan tersebut adalah pertimbangan hakim untuk sampai pada suatu keputusan sehingga dapat digunakan sebagai argumentasi dalam memecahkan isu hukum dalam obyek kajian ini.

Pendekatan perundang-undangan dipergunakan dengan cara menelaah semua peraturan perundang-undangan yang bersangkutan paut dengan permasalahan (isu hukum) yang sedang dihadapi. Dalam melakukan pendekatan perundang-undangan ini, Peneliti mempelajari dan menelaah konsistensi/kesesuaian antara Undang-Undang Dasar dengan UUPK , atau antara UUPK dengan undang-undang yang lain, serta UUPK dengan berbagai peraturan di bawahnya. Dengan demikian diketahui bagaimana kesesuaian antar peraturan tersebut.

Pendekatan penafsiran hukum digunakan untuk memperjelas maksud dan makna yang terkandung dalam setiap pasal pada peraturan hukum dan isi putusan pengadilan yang berkaitan dengan obyek permasalahan. Hasil dari penafsiran tersebut dikonkretkan dengan pertimbangan hakim dalam memutus suatu perkara. Dengan demikian, diketahui *sinkron* atau tidaknya antara putusan hakim tersebut dengan apa yang dimaksud/dikehendaki oleh peraturan perundang-undangan. Selain untuk menelaah bunyi undang-undang dengan penafsiran hukum, Peneliti juga akan merunut dan mengurai bagaimana hakim mengkonstatir, mengkualifisir, dan mengkonstituir hukum dalam sebuah putusan (pembatalan putusan BPSK). Dengan demikian, diketahui apakah hakim dalam memutus perkara menggunakan intepetasi hukum. Hingga akhirnya, dengan jalan ini didapat jawaban berupa, apa latar belakang hakim, alasan hakim dalam membatalkan Putusan BPSK, apa yang mendasari pertimbangan hakim dalam memutus perkara tersebut. *Terakhir*, penulis menggunakan pendekatan konseptual, hal ini dimaksudkan untuk membantu penulis dalam merumuskan bagaimana membangun konsep lembaga penyelesaian sengketa yang ideal;

d. Data yang Dibutuhkan

Data yang dibutuhkan meliputi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan narasumber yakni ahli hukum yang membidangi perlindungan konsumen yakni Bapak Soemali (mantan komisioner BPKN periode 2012-2017) Bapak Bambang Soemantri (anggota komisioner BPKN dan mantan Ketua BPSK Jakarta) dan praktisi hukum Mbak Intan selaku advokad dan hakim BPSK di Yogyakarta. Sementara itu, untuk data sekunder meliputi bahan-bahan hukum yang terdiri dari:

1. Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat *autoritatif* artinya mempunyai otoritas, yaitu merupakan hasil dari tindakan atau kegiatan yang

dilakukan oleh lembaga yang berwenang untuk itu.¹⁵ Bahan hukum primer yang penulis gunakan adalah:

- a) Peraturan dasar UUD 1945;
 - b) Peraturan Perundang-Undangan, utamanya adalah UUPK (UU No 8 Tahun 1999);
 - c) Undang Undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa;
 - d) Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen;
 - e) Surat Edaran Dirjen Perdagangan Dalam Negeri No. 235/DJPDN/VII/2001 Tentang Penangan pengaduan konsumen yang ditujukan kepada Seluruh dinas Indag Prop/Kab/Kota;
 - f) Surat Edaran Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri No. 795 /DJPDN/SE/12/2005 Tentang Pedoman Pelayanan Pengaduan Konsumen;
 - g) Berbagai putusan Mahkamah Agung yang membatalkan putusan BPSK.
2. Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang dapat memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer. Bahan hukum primer dapat berupa :
- a) Buku-buku yang relevan dengan masalah yang dikaji;
 - b) Jurnal-jurnal Hukum;
 - c) Karya tulis hukum atau pendapat ahli hukum yang termuat dalam media masa;
 - d) Internet;
 - e) Wawancara dengan narasumber, observasi lapangan dan angket.

¹⁵*Ibid.*, hlm. 157

3. Bahan hukum tersier juga merupakan bahan hukum yang dapat menjelaskan baik bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder. Bahan hukum tersier berupa kamus dan ensiklopedia hukum.

e. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara wawancara baik secara langsung maupun via e-mail secara mendalam dengan menggunakan pedoman/instrumen wawancara yang memuat aspek-aspek permasalahan riset secara rinci. Dengan teknik ini dapat digali data selengkap-lengkapnyanya mengenai apa yang diketahui, apa yang dialami dan apa yang ada dibalik pandangan, pendapat dan atas perilaku yang diobservasi. Sementara itu, pengumpulan data sekunder dilakukan dengan metode studi dokumen/pustaka. Studi pustaka /dokumen dilakukan dengan cara menelusuri dan mengkaji berbagai regulasi, putusan pengadilan dan referensi yang terkait dengan permasalahan penelitian.

f. Pengolahan dan Analisis Data

Data penelitian yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Melakukan pengkajian terhadap bahan-bahan hukum yang diperoleh terkait dengan *problem* penyelesaian sengketa konsumen yang merupakan kewenangan dari BPSK. Pada tahapan ini, analisis yang pertama kali dilakukan oleh peneliti adalah analisis terhadap putusan MA tentang pembatalan putusan BPSK utamanya adalah pertimbangan hukumnya. Di samping itu, akan dianalisis juga instrumen hukum yang bersangkutan dengan putusan MA tersebut. Dalam melakukan analisis ini digunakan analisis isi (*conten analisys*). Analisis isi ini dimaksudkan untuk mengkaji isi dari putusan maupun regulasi (*legal audit*) yang mengatur permasalahan yang sedang dihadapi. Dari hasil kajian ini dapat diperoleh gambaran secara detail tentang

problem dan dasar-dasar normatif yang mengatur tentang penyelesaian sengketa oleh BPSK.

2. Melakukan analisis terhadap efektifitas penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh BPSK. Analisis difokuskan pada tujuan penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh BPSK, apakah tujuan penyelesaian sengketa sudah tercapai atau belum dalam kenyataan. Selanjutnya akan dilihat fungsi dari lembaga tersebut (BPSK) dalam menjalankan kewenangan melakukan pengawasan., apakah dalam faktanya sudah melakukan fungsinya secara optimal melakukan pengawasan atau belum, serta dilihat juga bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kinerja dari BPSK selama ini, dalam melakukan analisis ini, disamping menggunakan analisis kualitatif, peneliti juga akan menggunakan analisis kuantitatif atas data angket yang ada.
3. Melakukan rekonstruksi terhadap hasil kajian normatif pada langkah pertama dan kajian tentang efektivitas penyelesaian sengketa oleh BPSK. Rekonstruksi ini ditujukan untuk menyusun model yang efektif dalam rangka perlindungan konsumen. Model penyelesaian sengketa yang dirumuskan adalah model penyelesaian sengketa secara konsiliasi dan penyelesaian dengan secara adjudikatif. Penyelesaian sengketa secara konsiliasi adalah penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh pelaku usaha sendiri dengan BPSK berperan sebagai fasilitator. Dalam menyusun model ini, peneliti akan melihat berbagai kelemahan dan efektivitas BPSK dalam menyelesaikan konsumen. Selanjutnya terhadap kelemahan – kelemahan tersebut, akan dicarikan pemecahannya, dan dirumuskan untuk disusun menjadi model BPSK yang efektif dalam menyelesaikan permasalahan konsumen di Indonesia.

g. Sistematika Penulisan

Kerangka penulisan buku pedoman penulisan tesis dan disertasi yang dikeluarkan oleh Pasca Sarjana Hukum Universitas Islam Indonesia (UII) dalam karya ini penulis telah membagi menjadi 4 (empat) bab.

Bab *pertama*, merupakan bab yang berisi mengenai pendahuluan. Dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, orisinalitas penelitian, serta metode penelitian. Di dalam Bab I ini diisi dengan uraian pokok permasalahan berupa ketidakefektivitasan BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen dalam menjalankan tupoksinya. Ketidakefektifan tersebut kemudian dijabarkan dan dibuktikan dengan paparan informasi berupa adanya pembatalan 127 Putusan BPSK oleh MK sepanjang tahun 2016-2017. Di dalam Bab ini, juga diuraikan metode penelitiannya berupa normatif dengan tiga pendekatan; kasus, perundang-undangan dan penafsiran hukum.

Bab yang *kedua* merupakan kerangka teori yang terdiri kumpulan dari berbagai doktrin hukum sebagai pisau analisis dalam penelitian ini. Pada bab ini Penulis isi dengan berbagai dasar hokum seperti; teori-teori hukum, doktri hukum yang relevan sebagai alat analisis seperti, teori efektivitas hukum, penjabaran berbagai instrumen hukum perlindungan konsumen, penjabaran dari tugas dan fungsi BPSK, kajian terhadap kekuatan mengikat putusan BPSK, kedudukan BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen.

Bab *ketiga* ini berisi tentang pembahasan, yang penulis bagi menjadi 3 (*tiga*) bagian besar yakni:

1. Analisis mengenai Masalah hukum yang melingkupi UUPK sehingga mengakibatkan adanya fenomena pembatalan 127 putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Mahkamah Agung;

2. Analisis terhadap efektivitas penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK saat ini;
3. Menyusun model/konsep penyelesaian sengketa konsumen yang efektif ke depan.

Terakhir bab *keempat* adalah penutup, bab ini berisi kesimpulan yang merupakan jawaban padat terhadap permasalahan yang dikaji. Di samping itu, dalam bab ini juga terdapat saran/rekomendasi yang ditujukan kepada pihak – pihak terkait (seperti DPR, dan Kementrian terkait) hal ini dimaksudkan agar penelitian ini dapat memberikan kontribusi kedepan dalam membangun sistem penyelesaian sengketa yang ideal.

BAB II

KAJIAN TEORETIK TENTANG KEWENANGAN DAN EFEKTIVITAS BPSK DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

A. Kajian Teoretik Kewenangan BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen

a. Pengertian Sengketa Konsumen dan Implikasinya

Menurut Keputusan Menperindag. No.350/MPP/Kep./12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK Pasal 1 angka 8, sengketa konsumen diartikan sebagai sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/ atau yang mendapat kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/ atau manfaat jasa. UUPK sendiri tidak memberikan batasan apakah yang dimaksud dengan sengketa konsumen. Namun demikian, ada beberapa kata kunci untuk memahami pengertian “sengketa konsumen” dalam kerangka UUPK dengan metode penafsiran, yaitu :¹⁶

- 1) Batasan konsumen dan pelaku usaha menurut Pasal 1 UUPK, berikut batasan antara keduanya: “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”. Selanjutnya, “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”

¹⁶ Ade Maman Suherman, 2004, *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Aspek Hukum dala Ekonomi Global, Ghalia Indonesia, Anggota IKAPI, Jakarta, hlm.46

2) Batasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) pada Pasal 1 angka 11 UUPK menunjukkan bahwa yang dimaksudkan dengan “sengketa konsumen”, yaitu sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Pelaku usaha di dalam ketentuan tersebut dijelaskan: (1). setiap orang atau individu; (2). badan hukum atau badan usaha yang tidak berbadan hukum.

Sengketa dapat juga diartikan dengan perselisihan terjadi berawal dari adanya hubungan hukum yang dilakukan antara konsumen dengan pelaku usaha, di mana timbulnya sengketa tersebut jika salah satu pihak mengingkari atau mencederai hubungan hukum yang telah mereka lakukan tersebut. Apabila konsumen yang mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dibelinya dari pelaku usaha tidaklah sesuai dengan yang mereka perjanjikan. Mengingat pada dasarnya terjadi hubungan hukum diawali karena adanya perjanjian yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih yang bersepakat untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu, dan jika kesepakatan itu dilanggar oleh salah satu pihak maka terjadilah sengketa, karena realita yang diharapkan dari perjanjian tersebut tidak terjadi dikarenakan ada unsur kesengajaan atau kelalaian.¹⁷

Sengketa konsumen tidak hanya disebabkan karena terjadinya pelanggaran perjanjian yang dilakukan salah satu pihak, akan tetapi lebih dari pada itu hal ini dikarenakan tidaklah selalu hubungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha diawali dengan perjanjian terlebih dahulu. Dalam praktik bentuk sengketa konsumen tersebut sangat bervariasi, tidak sesederhana seperti orang melakukan wanprestasi dalam hubungan hukum perjanjian saja.¹⁸

Implikasi dari sengketa konsumen adalah akibat pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha dan hal ini bisa dilihat dari beberapa aspek hukum, di mana UUPK sendiri menggambarkan bahwa pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha tersebut dapat

¹⁷http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/534/jbptunikompp-gdl-billyjullu-26692-6-unikom_b-i.pdf
akses pada hari Jum'at 24 Februari 2018

¹⁸*Ibid.*,

menjerat pelaku usaha kepada pengenaan sanksi lain. Dengan pengertian bahwa tindakan yang dilakukan oleh pelaku usaha yang merugikan konsumen tidak hanya pengenaan sanksi perdata belaka, tetapi bisa merambah ke pengenaan sanksi administratif, bahkan sanksi pidana.¹⁹

Luasnya lapangan hukum yang dipergunakan dalam penyelesaian sengketa konsumen dan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen lebih dikarenakan pengaturan hak-hak konsumen juga terdapat pada berbagai undang-undang di luar UUPK, sehingga di samping penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan UUPK, terdapat juga beberapa sengketa konsumen yang pengaturannya menggunakan instrumen hukum di luar UUPK misalnya, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang penerapannya merupakan penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh berdasarkan kehendak para pihak, *Burgerlijk Wetboek* (BW).

Dalam penyelesaian sengketa konsumen, penerapan sanksinya dimungkinkan tidak hanya berupa keperdataan saja, melainkan dapat dilakukan proses penuntutan secara hukum administrasi yang dampaknya pemberlakuan sanksi administrasi, yang berarti dalam hal terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha, di mana kewenangan mengadilinya bukan terletak pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, akan tetapi merupakan pekerjaan dari lembaga/instansi yang mengeluarkan perijinan terhadap suatu perusahaan seperti Departemen Perindustrian dan Perdagangan, Departemen Kesehatan, Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia, dan instansi perizinan terkait lainnya, demikian pula jika terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha terindikasi pidana maka hal ini merupakan kewenangan mutlak aparat

¹⁹*Ibid.*,

penegak hukum untuk mengatasinya yang berarti merupakan kompetensi pengadilan negeri untuk menanganinya.²⁰

b. Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen

Secara harfiah upaya penyelesaian sengketa dapat dipahami merupakan suatu bentuk upaya yang dilakukan oleh para pihak yang sedang bersengketa untuk bertemu guna menyelesaikan masalahnya. Banyak cara yang dapat ditempuh oleh para pihak yang bersengketa dalam menyelesaikan permasalahan hukum yang sedang mereka hadapi baik dengan bantuan pihak ketiga maupun tanpa bantuan pihak ketiga. Secara hukum proses penyelesaian sengketa dibagi menjadi dua yakni secara litigasi, dan non litigasi.

Sebagaimana yang telah disinggung pada uraian paragraf sebelumnya bahwa proses upaya penyelesaian sengketa oleh para pihak dapat ditempuh dengan cara non litigasi terlebih dahulu, dengan berbagai cara seperti²¹ :

- a. Musyawarah mufakat, dalam proses ini upaya penyelesaian sengketa belum menggunakan pihak ketiga, masih bersifat kekeluargaan, dan cara-cara yang digunakanpun masih sangat *humanis* mengedepankan win-win solution;
- b. Konsultasi, suatu tindakan yang bersifat “personal” antara suatu pihak tertentu (klien) dengan pihak lain yang merupakan pihak konsultan, dimana pihak konsultan memberikan pendapatnya kepada klien sesuai dengan keperluan dan kebutuhan kliennya;
- c. Negosiasi, suatu upaya penyelesaian sengketa para pihak tanpa melalui proses pengadilan dengan tujuan mencapai kesepakatan bersama atas dasar kerja sama yang lebih harmonis dan kreatif;

²⁰ *Ibid.*,

²¹<http://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt52897351a003f/litigasi-dan-alternatif-penyelesaian-sengketa-di-luar-pengadilan> akses, 13 mei 2018

- d. Mediasi, cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator;
- e. Konsiliasi, penengah akan bertindak menjadi konsiliator dengan kesepakatan para pihak dengan mengusahakan solusi yang dapat diterima;
- f. Penilaian Ahli, pendapat para ahli untuk suatu hal yang bersifat teknis dan sesuai dengan bidang keahliannya.

Selain, penyelesaian secara nonlitigasi/di luar pengadilan, para pihak yang bersengketa dalam upaya menyelesaikan permasalahannya tersebut, negara sebagai pemangku kekuasaan juga telah memberikan fasilitas berupa jalur penyelesaian sengketa dengan melalui proses peradilan/litigasi.

Proses litigasi ini, dalam mekanismenya semua pihak yang bersengketa akan saling berhadapan satu sama lain untuk mempertahankan hak-haknya di muka pengadilan. Hasil akhir dari suatu penyelesaian sengketa melalui litigasi adalah putusan yang menyatakan *win-lose solution*, berbeda dengan proses non litigasi yang lebih mengedepankan *win-win solution*.²² Prosedur dalam jalur litigasi ini sifatnya lebih formal dan teknis, menghasilkan kesepakatan yang bersifat menang kalah, cenderung menimbulkan masalah baru, lambat dalam penyelesaiannya, membutuhkan biaya yang mahal, tidak responsif dan menimbulkan permusuhan diantara para pihak yang bersengketa. Tidak jauh berbeda dengan upaya penyelesaian sengketa pada umumnya, di dalam upaya penyelesaian sengketa konsumen secara tegas diatur dengan UUPK yang membagi penyelesaian sengketa konsumen menjadi 2 (dua) bagian, yaitu²³:

²² Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata Di Pengadilan*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada, 2012, hlm. 35

²³ Tami Rusli, *Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha Menurut Peraturan Perundang-Undangan*, Jurnal KEADILAN PROGRESIF Volume 3 Nomor 1 MAret 2012, Hlm. 92.

- 1) Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak sendiri (non litigasi);
- 2) Penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang, yaitu melalui BPSK dengan menggunakan mekanisme melalui konsiliasi, mediasi atau arbitrase atau melalui lembaga peradilan (litigasi).

Terhadap penyelesaian sengketa konsumen melalui proses litigasi secara spesifik telah diatur di dalam Pasal 45 Ayat (1) UUPK ketentuan tersebut menyatakan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga BPSK atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Dengan demikian, berdasarkan pada ketentuan tersebut, secara tersirat pemerintah telah menyejajarkan kedudukan BPSK dengan lembaga peradilan tingkat pertama.

Guna memperjelas penjabaran penyelesaian sengketa konsumen, penulis uraikan secara rinci, sebagai berikut:

- 1) Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Damai (non litigasi)

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada Pasal 43 Ayat (2) UUPK, tidak menutup kemungkinan dilakukannya penyelesaian secara damai oleh para pihak yang bersengketa, yaitu pelaku usaha dan konsumen, tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen. Hal ini secara yuridis diperbolehkan sepanjang tidak bertentangan dengan UUPK. Selanjutnya, untuk mempertegas hal tersebut, di dalam penjelasan 43 Ayat (2) juga dikemukakan bahwa pada setiap tahap penyelesaian sengketa sebaiknya diusahakan untuk menggunakan penyelesaian secara damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Selanjutnya, pada penjelasan Pasal 45 Ayat (2) UUPK juga secara tegas menjelaskan agar penyelesaian damai, merupakan upaya hukum yang justru harus terlebih dahulu

diusahakan oleh para pihak yang bersengketa, sebelum para pihak memilih untuk menyelesaikan sengketa mereka melalui BPSK atau badan peradilan.

2) Upaya Penyelesaian Sengketa Konusmen Melalui BPSK (litigasi)

Guna memberikan perlindungan kepada konsumen di Indonesia, Pemerintah telah membentuk BPSK, yang bertugas secara khusus melakukan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Dengan adanya BPSK ini, maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah dan murah. Cepat karena undang-undang menentukan dalam tenggang waktu 21 hari kerja BPSK wajib memberikan putusannya (Pasal 55 UUPK). Mudah karena prosedur administratif dan prosedur pengambilan putusan yang sangat sederhana, Murah karena biaya perkara yang terjangkau.²⁴ Setiap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengadukan masalahnya kepada BPSK, baik secara langsung, maupun diwakili kuasanya bahkan oleh ahli warisnya. Pengaduan yang disampaikan oleh kuasanya atau ahli warisnya hanya dapat dilakukan apabila konsumen yang bersangkutan dalam keadaan sakit, meninggal dunia, lanjut usia, belum dewasa atau warga negara asing. Pengaduan tersebut dapat disampaikan secara lisan atau tulisan kepada sekretariat BPSK di kota/kabupaten tempat domisili konsumen atau di kota/kabupaten terdekat dengan domisili Para Pihak yang bersengketa.²⁵

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK juga telah diatur sedemikian rupa oleh UUPK Jo Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Di dalam peraturan tersebut diketahui bahwasannya proses penyelesaiannya pun diatur

²⁴ Yusuf Shofie dan Somi Awan, *Sosok Peradilan Konsumen*, Lembaga Konsumen Jakarta dan The Asia Foundation, 2004, hlm. 17

²⁵ Tami Rusli, *Op., Cit.*, hlm. 94

sangat sederhana dan sejauh mungkin dihindari suasana yang formal, hal tersebut dikarenakan bagi Pengadu/konsumen yang akan menyelesaikan masalahnya di BPSK diberi tiga model pilihan persidangan, yakni konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Selanjutnya, Pasal 45 Ayat (4) UUPK menentukan 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, sehingga dengan kata lain upaya pengadilan dapat ditempuh apabila upaya melalui proses BPSK tidak menemui titik temu, begitupun sebaliknya Pengadilan tidak berwenangan mengadili sengketa konsumen apabila sengketa tersebut sedang dalam proses penyelesaian di BPSK.

Pada penyelesaian sengketa melalui BPSK sendiri, mekanisme yang diberikan sangat berbeda dengan penyelesaian sengketa pada lembaga peradilan umum yang terkesan sangat kaku. BPSK sebagai lembaga non yudisial lebih mengedepankan hasil penyelesaian sengketa berupa *win-win solution*, sehingga dalam mewujudkan hal tersebut pengadu/konsumen diberi kebebasan untuk memilih satu di antara 3 (tiga) model penyelesaian sengketa. Untuk mempermudah pemahaman terkait dengan model proses persidangan di BPSK, maka dijelaskan sebagai berikut:²⁶

a. Tahap Persidangan Dengan Cara Konsiliasi

Persidangan dengan cara Konsiliasi merupakan suatu proses penyelesaian sengketa diantara para pihak dengan melibatkan pihak ketiga yang netral dan tidak memihak. Dalam praktik istilah konsiliasi dan mediasi memang sering saling dipertukarkan. Seperti juga mediator, tugas dari konsiliator hanyalah

²⁶ *Ibid.*,

sebagai pihak fasilitator untuk melakukan komunikasi antar para pihak, sehingga diharapkan para pihak dapat menemukan solusinya sendiri. Dalam hal ini, konsiliator hanya berwenang melakukan tindakan seperti mengatur waktu dan tempat pertemuan para pihak, mengarahkan subjek pembicaraan, membawa pesan dari satu pihak kepada pihak lain jika pesan tersebut tidak mungkin disampaikan langsung oleh para pihak. Bagaimanapun juga penyelesaian sengketa model konsiliasi mengacu pada pola proses penyelesaian sengketa secara consensus/kesepakatan antar pihak, dimana konsiliator sebagai pihak yang netral dapat berperan baik secara aktif maupun pasif. Dalam melakukan tugasnya konsiliator juga diberi wewenang untuk dapat mengusulkan solusi penyelesaian sengketa, tetapi tidak berwenang memutus perkaranya. Maka, terhadap usulan konsiliator tersebut harus disepakati oleh para pihak yang dan dinyatakan dalam persetujuan tertulis yang dijadikan sebagai kesepakatan penyelesaian sengketa.

Di dalam Persidangan di BPSK, penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi majelis BPSK yang bertindak pasif sebagai konsiliator. Jadi dalam hal ini majelis BPSK menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti kerugiannya. Pada penyelesaian sengketa melalui konsiliasi ini, majelis BPSK sebagai konsiliator hanya bertugas untuk memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, memanggil saksi-saksi dan saksi ahli bila diperlukan, menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa dan menjawab pertanyaan konsumen atau pelaku usaha perihal peraturan perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen.²⁷ Hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan antar konsumen dan pelaku

²⁷ Yusuf Shofie dan Somi Awan, *Op.Cit*, hlm. 36

usaha yang bersengketa selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa, dan diserahkan kepada majelis untuk dituangkan dalam keputusan majelis BPSK yang menguatkan perjanjian tersebut, hal ini diatur dalam Pasal 37 Ayat (1) dan Ayat (2) Surat Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan (Menperindag) No. 350/MPP/Kep/12/2001.

b. Persidangan dengan Cara Mediasi

Mediasi adalah proses negosiasi penyelesaian sengketa atau pemecahan masalah dimana pihak ketiga yang tidak memihak bekerja sama dengan para pihak yang bersengketa membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan. Mediator tidak mempunyai wewenang untuk memutuskan sengketa. Mediator hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang diserahkan kepadanya. Dalam sengketa di mana salah satu pihak lebih kuat dan cenderung menunjukkan kekuasaannya, pihak ketiga memegang peranan penting untuk menyetarakannya. Penyelesaian sengketa melalui mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan di dampingi mediator. Mediator menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun besarnya ganti kerugian atau tindakan tertentu untuk menjamin tidak terulangnya kembali kerugian konsumen. Dibandingkan dengan proses penyelesaian sengketa melalui konsiliasi, dalam mediasi ini, mediator bertindak lebih aktif dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 1 Angka 10 Undang-undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif penyelesaian sengketa.²⁸

²⁸ Tami Rusli., *Op.Cit.*, hlm 95

Mediator wajib menentukan jadwal pertemuan untuk penyelesaian proses mediasi. Apabila dianggap perlu, mediator dapat melakukan kaukus yaitu proses penyelesaian sengketa melalui mediasi dimana dalam hal-hal tertentu para pihak, baik konsumen maupun pelaku usaha masing-masing dimediasikan secara terpisah, hal ini diperlukan jika para pihak sulit untuk di damaikan. Pengalaman dan kemampuan mediator diharapkan dapat mengefektifkan proses mediasi di antara para pihak yang bersengketa. Seperti halnya dalam konsiliasi dalam proses mediasi ini, atas permintaan para pihak, mediator dapat minta diperlihatkan alat bukti baik surat dan atau dokumen lain, yang mendukung dari kedua belah pihak. Atas persetujuan para pihak atau kuasanya, mediator dapat mengundang seorang atau lebih saksi atau saksi ahli dalam bidang tertentu untuk memberikan penjelasan mengenai hal-hal yang terkait dengan sengketa.²⁹

Jika proses mediasi menghasilkan suatu kesepakatan, para pihak dengan bantuan mediator wajib merumuskan secara tertulis kesepakatan yang dicapai dan ditandatangani oleh para pihak. Peran majelis BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi secara detesis, meliputi tugas sebagai berikut:³⁰ 1. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa; 2. Memanggil saksi dan saksi ahli apabila diperlukan; 3. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa; 4. Secara aktif mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa; 5. Secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

²⁹ *Ibid*,

³⁰ *Ibid.*, hlm 96

Hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis, yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa dan diserahkan kepada majelis BPSK untuk menguatkan perjanjian tersebut. Putusan tersebut mengikat kedua belah pihak. Keputusan majelis dalam konsiliasi dan mediasi tidak memuat sanksi administratif.

c. Persidangan dengan cara Arbitrase

Arbitrase adalah satu bentuk adjudikasi privat. Ketika merujuk dalam Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, pengertian arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan, yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Arbitrase sebagai salah satu lembaga alternative penyelesaian sengketa, adalah bentuk alternatif paling formal untuk menyelesaikan sengketa sebelum berlitigasi. Dalam proses ini pihak bersengketa mengemukakan masalah mereka kepada pihak ketiga yang netral dan memberinya wewenang untuk memberi keputusan. Berdasarkan pengertian ini, hanya perkara perdata saja yang dapat diselesaikan dan diputuskan oleh lembaga arbitrase. Perjanjian arbitrase sebagaimana dimaksud dalam undang-undang di atas adalah suatu kesepakatan berupa klausula arbitrase yang tercantum dalam suatu perjanjian tertulis yang dibuat para pihak sebelum timbul sengketa atau suatu perjanjian arbitrase tersendiri yang dibuat para pihak setelah timbul sengketa (Pasal 1 butir 3 Undang-Undang No. 30 Tahun 1999).

Penyelesaian sengketa melalui arbitrase yang cenderung lebih informal dan lebih sederhana, dibandingkan proses litigasi, prosedurnya tidak kaku dan lebih dapat menyesuaikan, serta tidak sering mengalami penundaan. Bila

dibandingkan dengan proses penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan, maka lembaga arbitrase mempunyai beberapa kelebihan antara lain: a) Dijamin kerahasiaan sengketa para pihak; b) Dapat dihindari kelambatan yang diakibatkan karena hal procedural dan administrative; c) Para pihak dapat memilih arbiter yang menurut keyakinannya mempunyai pengetahuan, pengalaman serta latar belakang yang cukup mengenal masalah yang disengketakan, jujur dan adil; d) Para pihak dapat menentukan pilihan hukum untuk menyelesaikan masalahnya serta proses dan tempat penyelenggaraan arbitrase; e) Putusan arbitrase merupakan putusan yang mengikat para pihak dan dengan melalui tata cara yang sederhana dan langsung dapat dilaksanakan.³¹

Penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase, para pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis. Arbiter yang telah dipilih oleh para pihak kemudian memilih arbiter ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua Pasal 32 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/ MPP/Kep/12/2001. Pada persidangan pertama ketua majelis wajib mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa. Jika terjadi perdamaian antara kedua belah pihak yang bersengketa maka majelis wajib membuat putusan dalam bentuk penetapan perdamaian. (Ditatur dalam Pasal Pasal 35 Ayat (3) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001).

Sebaliknya jika tidak tercapai perdamaian maka persidangan dimulai dengan membacakan isi gugatan konsumen, dan surat jawaban dari pelaku usaha. Ketua majelis BPSK harus memberikan kesempatan yang sama kepada kedua belah pihak yang bersengketa untuk menjelaskan hal-hal yang dipersengketakan

³¹ 5 (lima) Keunggulan Penyelesaian sengketa melalui Arbitrase, dikases melalui <http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt58a6bf5208d32/makin-ngetrend--ini-5-kelebihan-penyelesaian-sengketa-melalui-arbitrase>, akses pada 24 Mei 2018

(sebagaimana diatur di dalam Pasal 34 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/ 2001).

Selanjutnya Ketika merujuk pada ketentuan Pasal 35 Ayat (1) dan (2) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/ 2001, diketahui bahwa, pada persidangan pertama sebelum pembacaan surat jawaban dari pelaku usaha, konsumen dapat mencabut gugatannya dengan membuat surat pernyataan pencabutan perkara. Dalam hal demikian, maka majelis wajib mengumumkan bahwa gugatan dicabut. Kemudian, apabila pelaku usaha dan/atau konsumen tidak hadir dalam persidangan pertama, maka majelis memberikan kesempatan terakhir pada persidangan kedua dengan membawa alat bukti yang diperlukan. Persidangan kedua diselenggarakan selambat-lambatnya dalam waktu 5 hari kerja terhitung sejak persidangan pertama dan diberitahukan kepada konsumen dan pelaku usaha, dengan surat panggilan oleh sekretariat BPSK.

Bilamana pada persidangan 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 (Sebagaimana ketentuan dalam Pasal 36 Ayat (3) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001). Selama proses penyelesaian sengketa, alat-alat bukti barang atau jasa, surat dan dokumen keterangan para pihak, keterangan saksi dan atau saksi ahli, dan bukti-bukti lain yang mendukung dapat diajukan kepada majelis. Dalam proses penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK beban pembuktian ada pada pelaku usaha, namun pihak konsumen juga harus mengajukan bukti-bukti untuk mendukung gugatannya. Setelah mempertimbangkan pernyataan dari kedua belah pihak

mengenai hal yang dipersengketakan dan mempertimbangkan hasil pembuktian serta permohonan yang diinginkan para pihak, maka majelis BPSK memberikan putusan.

c. Tugas dan Kewenangan Normatif BPSK dalam Penyelesaian Sengketa

Konsumen

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 Claims Court* yang difokuskan hanya sebatas pada penyelesaian sengketa konsumen dengan nilai yang kecil. Berbeda dengan BPSK yang dibentuk sebagai lembaga yang tidak hanya mampu menyelesaikan sengketa saja, tetapi juga harus memberikan perlindungan bagi konsumen dengan fungsi pengawasan yang dimilikinya. Dengan demikian, semangat pembentukan BPSK secara nyata berbeda dengan *Small Claims Court* ketika dilihat dari perbedaan kewenangan kedua lembaga tersebut. *Small Claim Court* sendiri lahir sebagai semangat untuk membantu konsumen dalam mendapatkan perlindungan hukum dengan menerapkan asas hukum berperkara dengan murah, cepat, sederhana, dan biaya ringan atau dalam kata lain hanya sebatas pada fungsi adjudikasi,³² sedangkan BPSK lahir di samping untuk menjunjung rasa keadilan bagi konsumen, juga dituntut harus mampu menjaga dan melindungi hak-hak konsumen guna mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, hal ini diwujudkan dalam tugas dan wewenang BPSK sendiri.

Adapun tugas dan wewenang BPSK, tercantum dalam Pasal 52 UUPK, yaitu:

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi, arbitrase, atau konsiliasi;
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;

³²<http://www.yabpeknas.com/2015/04/fungsi-dan-peranan-kelembagaan-bpsk.html> akses pada hari Jum'at 24, Februari 2017

3. Pengawasan klausul baku;
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran undang-undang ini;
5. Menerima pengaduan dari konsumen, lisan atau tertulis, tentang di langgarnya perlindungan konsumen;
6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen;
7. Memanggil pelaku usaha pelanggar;
8. Menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran ini;
9. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan mereka tersebut huruf g apabila tidak mau memenuhi panggilan;
10. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen atau alat-alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
11. Memutuskan dan menetapkan ada tidaknya kerugian konsumen;
12. Memberitahukan keputusan kepada pelaku usaha pelanggaran undang-undang;
13. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha pelanggar undang-undang.

Di samping tugas dan wewenang BPSK tersebut, jika dilihat berdasarkan kedudukannya, sebagaimana yang telah diatur pada Pasal 23 UUPK dijelaskan 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 BPSK, atau dengan cara mengajukan gugatan kepada badan peradilan di tempat kedudukan konsumen”. Di sini dapat dilihat ada dua hal penting:³³

1. Bahwa UUPK memberikan alternatif penyelesaian melalui badan diluar sistem peradilan yang disebut dengan BPSK.

³³ Yusuf Shofie, *Op., Cit.* Hlm 40

2. Bahwa penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha bukanlah suatu pilihan yang eksekutif, yang tidak dapat harus dipilih. Pilihan penyelesaian sengketa melalui BPSK adalah parallel atau sejajar dengan pilihan penyelesaian sengketa melalui badan peradilan.

Berdasarkan pada uraian kedua point di atas dapat dipahami bahwa UUPK telah memberikan BPSK kedudukan yang sejajar dengan lembaga peradilan dalam penyelesaian sengketa, dengan demikian BPSK memiliki kompetensi yang harus diakui, dan dihormati oleh lembaga lainnya.

Hal ini yang menjadi dasar alasan, mengapa UUPK mengamanatkan pembentukan BPSK pada setiap pemerintah kabupaten atau kota di seluruh Indonesia. Tentu saja karena BPSK merupakan lembaga independen yang berfungsi disamping untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan juga melakukan pengawasan Penegakan Perlindungan Konsumen. Hal tersebut secara tegas di atur dalam Pasal 52 UUPK Tentang Tugas dan wewenang BPSK dan secara khusus dijabarkan kembali dalam Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yang juga mengatur tentang hukum acara untuk menyelesaikan sengketa konsumen di BPSK.

BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa tentu memiliki *output* berupa putusan penyelesaian sengketa. Perlu juga diketahui, bahwa berkaitan dengan putusan BPSK ini, pada dasarnya dibedakan atas tiga jenis putusan, yaitu putusan BPSK dengan cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Yang membedakan putusan tersebut adalah menyangkut substansi isi putusan, putusan BPSK dengan cara arbitrase isinya memuat tentang duduknya perkara dan pertimbangan hukumnya. Sementara itu, putusan dengan cara konsiliasi dan mediasi diterbitkan adalah semata-mata berdasarkan surat perjanjian

perdamaian yang dibuat dan ditandatangani oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Hal tersebut sebagaimana yang di atur dalam Pasal 42 Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

d. Sifat Final dan Mengikat Putusan BPSK

Ketentuan mengenai Putusan BPSK ini telah diatur dalam Pasal 42 ayat 1 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Peraturan tersebut pada intinya menyatakan bahwa putusan BPSK merupakan putusan yang final dan telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap. Final berarti penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui BPSK harus berakhir dan selesai di BPSK, sedangkan putusan yang mempunyai kekuatan hukum yang tetap adalah putusan yang menurut ketentuan undang-undang tidak ada kesempatan lagi untuk menggunakan upaya hukum biasa melawan putusan tersebut. Jadi dengan kata lain, putusan tersebut tidak dapat diganggu gugat. Lebih lanjut dapat Penulis jelaskan bahwa dalam putusan yang sudah menjadi tetap ini terdapat tiga macam kekuatan yaitu kekuatan mengikat, kekuatan bukti, dan kekuatan untuk dilaksanakan. Dengan kata lain, selama putusan belum memperoleh kekuatan hukum tetap, upaya dan tindakan eksekusi belum berfungsi.

Hal ini sejalan dengan ketentuan Pasal 42 ayat 1 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menyatakan bahwa putusan BPSK merupakan putusan yang final dan telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap. Final berarti penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui BPSK harus berakhir atau selesai di BPSK, dan tidak boleh dilakukan upaya hukum oleh kedua belah pihak yang bersengketa. *Prinsip res judicata vitatate habetur* (suatu putusan yang tidak mungkin lagi

untuk dilakukan upaya hukum dinyatakan sebagai putusan yang mempunyai kekuatan hukum pasti). Berdasarkan prinsip demikian putusan BPSK harus dipandang sebagai putusan yang mempunyai kekuatan hukum yang tetap.

Selain itu, ketika merujuk pada UUPK, Pasal 56 ayat (2) seolah-olah menempatkan BPSK sebagai lembaga pemutus tingkat pertama sedangkan Pengadilan Negeri menjadi pengadilan tingkat bandingnya. Hal tersebut semakin dipertegas, ketika peraturan tersebut juga menyatakan para pihak diberikan kesempatan yang lebih luas untuk mengajukan upaya hukum banding tanpa harus dilihat apakah ia sebagai pelaku usaha ataupun selaku konsumen. Keberatan yang dimaksud dalam Pasal 56 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tiada lain adalah upaya hukum banding sebagaimana diatur dalam hukum acara perdata yang berlaku di peradilan umum.³⁴

Namun demikian, agar putusan BPSK mempunyai kekuatan eksekusi, putusan tersebut harus dimintakan penetapan fiat eksekusi pada pengadilan negeri di tempat tinggal konsumen yang dirugikan. Namun, pada praktiknya timbul kesulitan untuk meminta fiat eksekusi melalui Pengadilan Negeri karena berbagai alasan yang dikemukakan oleh Pengadilan Negeri antara lain:³⁵

1. Putusan BPSK tidak memuat irah-irah “Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa” sehingga tidak mungkin dapat dieksekusi;
2. Belum terdapat peraturan atau petunjuk tentang tata cara mengajukan permohonan eksekusi terhadap putusan BPSK. Sehingga dengan demikian, kekuatan putusan

³⁴ Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, hal 339

³⁵ Ahmad Feri Farhan Badawi, Fendi Setyawan, Edi Wahjuni, 2013, *Tinjauan Yuridis Kekuatan Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Universitas Jember (UNEJ), Artikel Ilmiah Hasil Penelitian Mahasiswa 2013

BPSK yang bersifat final dan mengikat, belum sepenuhnya dapat menjamin perlindungan hukum bagi konsumen.

Sebagaimana diketahui bersama bahwa aturan yang mendukung kewenangan BPSK, sampai saat ini hanyalah UUPK dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Kedua aturan tersebut hingga saat ini masih amat terbatas, kurang jelas dan bahkan beberapa substansinya saling bertentangan. Keadaan ini akan berpengaruh pada kekuatan produk/output yang dihasilkan oleh BPSK, dampaknya adalah ketika produk hukum tersebut diuji oleh lembaga yudikatif, maka putusan BPSK tersebut harus dibatalkan, penyebabnya adalah dasar legalitasnya yang lemah.

e. Upaya Keberatan terhadap Putusan BPSK

Salah satu ketentuan dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen tersebut adalah Pasal 54 ayat (3) UUPK mengatakan bahwa “keputusan BPSK bersifat final dan mengikat”. Ketentuan ini jika dikaitkan dengan ketentuan Pasal 56 ayat (2) sangat kontradiktif, karena Pasal 56 ayat (2) menyatakan bahwa “Terhadap putusan BPSK dapat diajukan keberatan ke pengadilan”. Hal ini jelas menimbulkan ketidakpastian dalam hukum. Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, Mahkamah Agung telah mengeluarkan Peraturan Mahkamah Agung No. 1 tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (untuk selanjutnya disebut dengan Perma No. 1 tahun 2006).

Lahirnya Perma No.1 tahun 2006 ini dilatarbelakangi oleh karena undang-undang Perlindungan Konsumen tidak mengatur secara jelas hukum acara di pengadilan negeri untuk mengajukan keberatan terhadap putusan BPSK dan untuk kelancaran pemeriksaan keberatan terhadap putusan BPSK, karena selama ini masalah ketiadaan peraturan

tentang ini dapat menjadi hambatan bagi penegak hukum di pengadilan negeri dalam upaya keberatan. Keberatan adalah upaya bagi pelaku usaha dan konsumen yang tidak menerima putusan BPSK.³⁶

Istilah keberatan sebetulnya dalam bidang hukum acara perdata tidak dikenal, istilah keberatan ini membuat para hakim pengadilan negeri, tempat dimana ada pengajuan keberatan atas putusan BPSK mendapatkan kesulitan untuk menafsirkan apakah pengajuan keberatan tersebut semacam banding, gugatan atau permohonan, karena dalam hal ini belum ada ketentuan yang mengatur lebih lanjut mengenai apa dan bagaimana yang dimaksud dengan pengajuan keberatan atas putusan BPSK di pengadilan negeri.³⁷ Padahal selama ini proses pemeriksaan perkara di pengadilan negeri hanya berbentuk gugatan dan permohonan. Akan tetapi kalau dilihat ketentuan Perma No.1 Tahun 2006 Pasal 6 ayat (2) tentang tata cara pemeriksaan keberatan dinyatakan bahwa pemeriksaan keberatan dilakukan hanya atas dasar putusan BPSK dan berkas perkara, hal ini mirip dengan upaya hukum banding.

Berdasarkan Pasal 2 Perma tersebut, ditentukan bahwa putusan BPSK yang dapat diajukan keberatan pada Pengadilan Negeri secara limitatif hanya pada putusan BPSK yang bersifat arbitasi saja. Hal ini terkesan aneh dan bertentangan dengan kaidah umum dalam UU ADR bahwa putusan arbitasi hanya dapat diajukan keberatan berupa kasasi. Sejalan dengan hal tersebut, secara teoretis ketika melihat kewenangan Mahkamah agung, sebagai peradilan tertinggi. Memiliki kewenangan mutlak untuk memberikan putusan pada tingkat terakhir oleh badan peradilan lain, juga dipandang memiliki kewenangan untuk melakukan pengujian terhadap putusan BPSK. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2004. Berdasarkan ketentuan

³⁶ Mahkamah Agung RI, Peraturan Mahkamah Agung tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Perma No. 1 Tahun 2006, pasal 1 angka 2

³⁷ Ningrum Natasya Sirait, "Mencermati UU No. 5 Tahun 1999 Dalam Memberikan Kepastian Hukum Bagi Pelaku Usaha", Jurnal Hukum Bisnis vol. 22 (Edisi Januari-Februari 2003) hlm 64.

tersebut, secara garis besar kekuasaan Mahkamah Agung mencakup dua hal, yaitu kekuasaan di dalam peradilan dan kekuasaan di luar peradilan. Kekuasaan Mahkamah Agung di dalam peradilan meliputi kekuasaan dalam hal-hal berikut³⁸:

1. Mengukuhkan atau membatalkan putusan dan penetapan pengadilan lain dalam tingkat kasasi;
2. Meninjau kembali putusan-putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap, yang diajukan oleh pihak yang berkepentingan;
3. Memutus sengketa tentang wewenang mengadili antara pengadilan-pengadilan di beberapa lingkungan peradilan;
4. Memberi putusan dalam tingkat banding atas segala keputusan wasit (Pengadilan Arbiter), yaitu peradilan swasta yang terdapat dalam dunia perdagangan yang diakui pemerintah.

Bedasarkan uraian tersebut dapat dipahami bahwa kewenangan pengujian putusan arbitase BPSK hanyalah pada tingkat kasasi oleh MA. hal ini didasarkan pada kewenangan MA atas memberi putusan dalam tingkat banding atas segala keputusan wasit (Pengadilan Arbiter), yaitu peradilan swasta yang terdapat dalam dunia perdagangan yang diakui pemerintah. Hal ini sejalan dengan apa yang dipertegas dalam Pasal 56 ayat (2) UUPK.

Namun, dengan adanya Perma tentang pengajuan keberatan atas Putusan BPSK sebagaimana diungkapkan sebelumnya, malah semakin membingungkan dan menambah ketidak pastian hukum dalam penegakan hukum perlindungan konsumen. Ketentuan tersebut cenderung akan melemahkan kekuatan putusan BPSK. Padahal sebagaimana diketahui UUPK juga telah menegaskan bahwa putusan BPSK bersifat Final dan binding.

³⁸ *Ibid.*,

Dengan adanya fenomena ketidakpastian hukum tersebut, hal penting yang dapat penulis pahami saat ini adalah, dengan adanya berbagai aturan yang menyatakan bahwa peradilan memiliki kewenangan untuk melakukan uji terhadap putusan BPSK, secara nyata malah mempertegas bahwa terdapat permasalahan dalam penegakan hukum perlindungan konsumen, terutama perbedaan persepsi antara Mahkamah Agung dan BPSK mengenai kewenangan dan ruang lingkup sengketa konsumen yang dapat diselesaikan oleh BPSK. Hal tersebut yang menurut hemat penulis menjadi titik pangkal masalah dalam pengujian putusan oleh MA terhadap putusan BPSK, ujungnya adalah terjadinya fenomena pembatalan putusan – putusan BPSK. Oleh sebab itu, untuk mencari jalan keluar dari kekosongan hukum ini, hakim maupun pemangku kebijakan penegak hukum harus menyamakan persepsi dan memecahkan masalah dengan cara melakukan penemuan hukum.

B. Kajian Teoretik Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen

a. Pengertian Efektivitas dan Efektivitas Hukum

Penelitian kepustakaan yang ada mengenai teori efektivitas memperlihatkan keanekaragaman dalam hal indikator penilaian tingkat efektivitas suatu hal. Hal ini terkadang mempersulit penelaahan terhadap suatu penelitian yang melibatkan teori efektivitas, namun secara umum, efektivitas suatu hal diartikan sebagai keberhasilan dalam pencapaian target atau tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas memiliki beragam jenis, salah satunya adalah efektivitas organisasi. Sama halnya dengan teori efektivitas secara umum, para ahli pun memiliki beragam pandangan terkait dengan konsep efektivitas organisasi.

Mengutip Ensiklopedia administrasi, menyampaikan pemahaman tentang efektivitas sebagai berikut³⁹ :

“Efektivitas adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki, kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu yang memang dikehendaki. Maka orang itu dikatakan efektif kalau menimbulkan atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki.”

Berdasarkan definisi di atas dapat dipahami bahwa suatu hal dapat dikatakan efektif apabila hal tersebut sesuai dengan dengan yang dikehendaki. Artinya, pencapaian hal yang dimaksud merupakan pencapaian tujuan dilakukannya tindakan-tindakan untuk mencapai hal tersebut. Efektivitas dapat diartikan sebagai suatu proses pencapaian suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Suatu usaha atau kegiatan dapat dikatakan efektif apabila usaha atau kegiatan tersebut telah mencapai tujuannya. Apabila tujuan yang dimaksud adalah tujuan suatu instansi maka proses pencapaian tujuan tersebut merupakan keberhasilan dalam melaksanakan program atau kegiatan menurut wewenang, tugas dan fungsi instansi tersebut.

Adapun apabila efektivitas dilihat dalam bidang hukum, Achmad Ali⁴⁰ berpendapat bahwa ketika ingin mengetahui sejauh mana efektivitas dari hukum, maka pertama-tama harus dapat mengukur “sejauh mana aturan hukum itu ditaati atau tidak ditaati”. Lebih lanjut Achmad Ali pun mengemukakan bahwa pada umumnya faktor yang banyak mempengaruhi efektivitas suatu perundang-undangan adalah profesional dan optimal pelaksanaan peran, wewenang dan fungsi dari para penegak hukum, baik di

³⁹ Diakses dari <http://tesisdisertasi.com/2010/10/teori-efektivitas.html>, pada tanggal 3 Oktober 2015

⁴⁰ Achmad Ali, 2010, *Menguak Teori Hukum dan Teori Peradilan Vol.1*, Jakarta: Kencana, hlm. 375.

dalam menjelaskan tugas yang dibebankan terhadap diri mereka maupun dalam menegakkan perundang-undangan tersebut.

Teori efektivitas hukum menurut Soerjono Soekanto⁴¹ adalah bahwa efektif atau tidaknya suatu hukum ditentukan oleh 5 (lima) faktor, yaitu :

1. Faktor hukumnya sendiri (undang-undang);
2. Faktor penegak hukum, yakni pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum;
3. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum;
4. Faktor masyarakat, yakni lingkungan dimana hukum tersebut berlaku atau diterapkan.

Keempat faktor di atas saling berkaitan dengan eratnya, oleh karena merupakan esensi dari penegakan hukum, juga merupakan tolak ukur daripada efektivitas penegakan hukum. Pada elemen pertama, yang menentukan dapat berfungsinya hukum tertulis tersebut dengan baik atau tidak adalah tergantung dari aturan hukum itu sendiri.

Menurut Soerjono Soekanto ukuran efektivitas pada elemen pertama adalah⁴²:

1. Peraturan yang ada mengenai bidang-bidang kehidupan tertentu sudah cukup sistematis;
2. Peraturan yang ada mengenai bidang-bidang kehidupan tertentu sudah cukup sinkron, secara hierarki dan horizontal tidak ada pertentangan;
3. Secara kualitatif dan kuantitatif peraturan-peraturan yang mengatur bidang-bidang kehidupan tertentu sudah mencukupi;
4. Penerbitan peraturan-peraturan tertentu sudah sesuai dengan persyaratan yuridis yang ada.

Pada elemen kedua yang menentukan efektif atau tidaknya kinerja hukum tertulis adalah aparat penegak hukum. Dalam hubungan ini dikehendaki adanya aparatur yang

⁴¹ Soerjono Soekanto, 2008, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, Hlm. 8.

⁴² Soerjono Soekanto, 1983, *Penegakan Hukum*, Bandung, Bina Cipta, hlm. 80.

handal sehingga aparat tersebut dapat melakukan tugasnya dengan baik. Kehandalan dalam kaitannya disini adalah meliputi keterampilan profesional dan mempunyai mental yang baik.

Menurut Soerjono Soekanto⁴³ bahwa masalah yang berpengaruh terhadap efektivitas hukum tertulis ditinjau dari segi aparat akan tergantung pada hal berikut :

1. Sampai sejauh mana petugas terikat oleh peraturan-peraturan yang ada;
2. Sampai batas mana petugas diperkenankan memberikan kebijaksanaan;
3. Teladan macam apa yang sebaiknya diberikan oleh petugas kepada masyarakat;
4. Sampai sejauh mana derajat sinkronisasi penugasan-penugasan yang diberikan kepada petugas sehingga memberikan batas-batas yang tegas pada wewenangnya.

Pada elemen ketiga, tersedianya fasilitas yang berwujud sarana dan prasarana bagi aparat pelaksana di dalam melakukan tugasnya. Sarana dan prasarana yang dimaksud adalah prasarana atau fasilitas yang digunakan sebagai alat untuk mencapai efektivitas hukum. Sehubungan dengan sarana dan prasarana yang dikatakan dengan istilah fasilitas ini, Soerjono Soekanto memprediksi patokan efektivitas elemen-elemen tertentu dari prasarana, di mana prasarana tersebut harus secara jelas memang menjadi bagian yang memberikan kontribusi untuk kelancaran tugas-tugas aparat di tempat atau lokasi kerjanya. Adapun elemen-elemen tersebut adalah⁴⁴ :

1. Prasarana yang telah ada apakah telah terpelihara dengan baik;
2. Prasarana yang belum ada perlu diadakan dengan memperhitungkan angka waktu pengadaannya;
3. Prasarana yang kurang perlu segera dilengkapi;
4. Prasarana yang rusak perlu segera diperbaiki;
5. Prasarana yang macet perlu segera dilancarkan fungsinya;

⁴³*Ibid*, hlm. 82

⁴⁴*Ibid*,

6. Prasarana yang mengalami kemunduran fungsi perlu ditingkatkan lagi fungsinya.

Kemudian ada beberapa elemen pengukur efektivitas yang tergantung dari kondisi masyarakat, yaitu:⁴⁵

1. Faktor penyebab masyarakat tidak mematuhi aturan walaupun peraturan yang baik;
2. Faktor penyebab masyarakat tidak mematuhi peraturan walaupun peraturan sangat baik dan aparat sudah sangat berwibawa;
3. Faktor penyebab masyarakat tidak mematuhi peraturan baik, petugas atau aparat berwibawa serta fasilitas mencukupi.

Elemen tersebut di atas memberikan pemahaman bahwa disiplin dan kepatuhan masyarakat tergantung dari motivasi yang secara internal muncul. Internalisasi faktor ini ada pada tiap individu yang menjadi elemen terkecil dari komunitas sosial. Oleh karena itu pendekatan paling tepat dalam hubungan disiplin ini adalah melalui motivasi yang ditanamkan secara individual. Dalam hal ini, derajat kepatuhan hukum masyarakat menjadi salah satu parameter tentang efektif atau tidaknya hukum itu diberlakukan sedangkan kepatuhan masyarakat tersebut dapat dimotivasi oleh berbagai penyebab, baik yang ditimbulkan oleh kondisi internal maupun eksternal.

Kondisi internal muncul karena ada dorongan tertentu baik yang bersifat positif maupun negatif. Dorongan positif dapat muncul karena adanya rangsangan yang positif yang menyebabkan seseorang tergerak untuk melakukan sesuatu yang bersifat positif. Dorongan yang bersifat negatif dapat muncul karena adanya rangsangan yang sifatnya negatif seperti perlakuan tidak adil dan sebagainya. Dorongan yang sifatnya eksternal karena adanya semacam tekanan dari luar yang mengharuskan atau bersifat memaksa agar warga masyarakat tunduk kepada hukum. Pada takaran umum, keharusan warga masyarakat untuk tunduk dan menaati hukum disebabkan karena adanya sanksi atau

⁴⁵*Ibid.*,

punishment yang menimbulkan rasa takut atau tidak nyaman sehingga lebih memilih taat hukum daripada melakukan pelanggaran yang pada gilirannya dapat menyusahkan mereka. Motivasi ini biasanya bersifat sementara atau hanya temporer.

Teori efektivitas hukum yang dikemukakan Soerjono Soekanto tersebut relevan dengan teori yang dikemukakan oleh Romli Atmasasmita⁴⁶ yaitu bahwa faktor-faktor yang menghambat efektivitas penegakan hukum tidak hanya terletak pada sikap mental aparaturnya penegak hukum (hakim, jaksa, polisi dan penasihat hukum) akan tetapi juga terletak pada faktor sosialisasi hukum yang sering diabaikan.

Menurut Soerjono Soekanto⁴⁷ efektif adalah taraf sejauh mana suatu kelompok dapat mencapai tujuannya. Hukum dapat dikatakan efektif jika terdapat dampak hukum yang positif, pada saat itu hukum mencapai sasarannya dalam membimbing ataupun merubah perilaku manusia sehingga menjadi perilaku hukum.

Sehubungan dengan persoalan efektivitas hukum, pengidentikkan hukum tidak hanya dengan unsur paksaan eksternal namun juga dengan proses pengadilan. Ancaman paksaan pun merupakan unsur yang mutlak ada agar suatu kaidah dapat dikategorikan sebagai hukum, maka tentu saja unsur paksaan inipun erat kaitannya dengan efektif atau tidaknya suatu ketentuan atau aturan hukum. Jika suatu aturan hukum tidak efektif, salah satu pertanyaan yang dapat muncul adalah apa yang terjadi dengan ancaman paksaannya? Mungkin tidak efektifnya hukum karena ancaman paksaannya kurang berat; mungkin juga karena ancaman paksaan itu tidak terkomunikasi secara memadai pada warga masyarakat⁴⁸.

⁴⁶Romli Atmasasmita, 2001, *Reformasi Hukum, Hak Asasi Manusia & Penegakan Hukum* , Bandung: Mandar Maju, ,hlm 55

⁴⁷Soerjono Soekanto, 1988, *Efektivitas Hukum dan Penerapan Sanksi* , Bandung: CV. Ramadja Karya. hlm. 80

⁴⁸Achmad Ali, 1998,*Menjelajahi Kajian Empiris Terhadap Hukum* ,Jakarta: Yarsif Watampone, hlm. 186

Membicarakan tentang efektivitas hukum berarti membicarakan daya kerja hukum itu dalam mengatur dan atau memaksa masyarakat untuk taat terhadap hukum. Hukum dapat efektif jikalau faktor-faktor yang mempengaruhi hukum tersebut dapat berfungsi dengan sebaik-baiknya. Ukuran efektif atau tidaknya suatu peraturan perundang-undangan yang berlaku dapat dilihat dari perilaku masyarakat. Suatu hukum atau peraturan perundang-undangan akan efektif apabila warga masyarakat berperilaku sesuai dengan yang diharapkan atau dikehendaki oleh atau peraturan perundang-undangan tersebut mencapai tujuan yang dikehendaki, maka efektivitas hukum atau peraturan perundang-undangan tersebut telah dicapai.

Dari uraian teoretik di atas, menurut pemahaman Penulis jika dikaitkan dengan efektifitas BPSK sebagai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, maka lembaga tersebut dapat dikatakan efektif apabila:

10. Memiliki instrumen hukum yang baik; lengkap, sistematis, tidak bertentangan dalam satu tatanan sistem (singkron);
11. Memiliki sarana prasarana yang memadai dan terpelihara dengan baik, termasuk juga memiliki SDM yang mumpuni;
12. Putusan BPSK dapat dihormati dan dijalankan dengan baik;
13. Didukung dengan kesadaran masyarakat akan hak dan kewajibannya sebagai konsumen.

b. Parameter Efektif dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen

Dari uraian teoretik sebelumnya, menurut pemahaman Penulis jika dikaitkan dengan efektifitas BPSK sebagai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, maka lembaga tersebut dapat dikatakan efektif apabila:

1. Memiliki instrumen hukum yang baik; lengkap, sistematis, tidak bertentangan dalam satu tatanan sistem (singkron);

2. Memiliki sarana prasarana yang memadai dan terpelihara dengan baik, termasuk juga memiliki SDM yang mumpuni;
3. Putusan BPSK dapat dihormati dan dijalankan dengan baik;
4. Didukung dengan kesadaran masyarakat akan hak dan kewajibannya sebagai konsumen.

Selain itu berdasarkan pada teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto, dapat ditarik intisari bahwa idealnya suatu penyelesaian sengketa alternatif yang baik setidaknya haruslah memenuhi prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Haruslah efisien dari segi waktu;
2. Haruslah hemat biaya;
3. Haruslah dapat diakses oleh para pihak, misalnya tempatnya tidak terlalu jauh;
4. Haruslah melindungi hak-hak para pihak yang bersengketa;
5. Haruslah dapat menghasilkan putusan yang adil dan jujur;
6. Badan atau orang yang menyelesaikan sengketa haruslah terpercaya di masyarakat dan para pihak yang bersengketa;
7. Putusannya harus pinal dan mengikat;
8. Putusannya haruslah dapat bahkan mudah dieksekusi;
9. Putusannya haruslah sesuai dengan perasaan keadilan dari komunitas di mana penyelesaian sengketa dilaksanakan.

BAB III

ANALISIS EFEKTIVITAS DAN MODEL BPSK YANG IDEAL DALAM RANGKA PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI INDONESIA

A. Analisis Putusan Mahkamah Agung yang Membatalkan Putusan BPSK

BPSK adalah lembaga penyelesaian sengketa konsumen yang menjadi salah satu dari tiga pilar yang menopang penegakan hukum perlindungan konsumen. Tugas dan Fungsi BPSK pada pokoknya adalah menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. Dalam kedudukannya, lembaga ini merupakan lembaga penyelesaian sengketa non litigasi. Adapun tugas dan wewenang BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen telah diatur sedemikian rupa dalam Pasal 52 UUPK:

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi, arbitrase, atau konsoliasi;
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
3. Pengawasan klausul baku;
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran undang-undang ini;
5. Menerima pengaduan dari konsumen, lisan atau tertulis, tentang dilanggarnya perlindungan konsumen;
6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen;
7. Memanggil pelaku usaha pelanggar;
8. Menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran ini;
9. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan mereka tersebut huruf g apabila tidak mau memenuhi panggilan;

10. Memutuskan dan menetapkan ada tidaknya kerugian konsumen;
11. Memberitahukan pemagaman Peraturan kepada pelaku usaha tentang UUPK;
12. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar undang-undang.

Melalui uraian tugas dan wewenang tersebut, dapat dipahami bahwa prosedur penyelesaian sengketa di BPSK jauh dari sifat formal selayaknya peradilan pada umumnya, penyelesaian sengketa pada lembaga ini sendiri lebih pada penyelesaian sengketa yang bersifat *win – win solution*, dan luwes. Hal tersebut terbukti, dengan adanya 3 (tiga) pilihan penyelesaian sengketa yang dapat ditentukan secara mandiri oleh konsumen dalam melakukan penyelesaian, yakni konsiliasi, mediasi dan arbitrase, selain itu penyelesaian sengketa konsumen di BPSK relatif cepat, yakni hanya 21 hari. Adanya berbagai fasilitas inilah, lazimnya BPSK menjadi lembaga favorit bagi konsumen yang ingin menyelesaikan sengketa guna mencari keadilan atas haknya yang dirugikan oleh pelaku usaha.

Di samping tugas dan wewenang BPSK, jika dilihat berdasarkan kedudukannya, sebagaimana yang telah diatur pada Pasal 23 UUPK dijelaskan 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 BPSK, atau dengan cara mengajukan gugatan kepada badan peradilan di tempat kedudukan konsumen”. Disini dapat dilihat ada dua hal penting:⁴⁹

1. Bahwa UUPK memberikan alternatif penyelesaian melalui badan di luar sistem peradilan yang disebut dengan BPSK.

⁴⁹ Yusuf Shofie dan Somi Awan, *Sosok Peradilan Konsumen*, Lembaga Konsumen Jakarta dan The Asia Foundation, 2004., Hlm 40

2. Bahwa penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha bukanlah suatu pilihan yang eksekutif, yang tidak dapat harus dipilih. Pilihan penyelesaian sengketa melalui BPSK adalah paralel atau sejajar dengan pilihan penyelesaian sengketa melalui badan peradilan.

Berdasarkan pada uraian kedua poin di atas dapat dipahami bahwa UUPK telah memberikan BPSK kedudukan yang sejajar dengan lembaga peradilan dalam penyelesaian sengketa. Dengan demikian BPSK memiliki kompetensi yang harus diakui, dan dihormati oleh lembaga lainnya.

Berkaitan juga dengan kompetensi BPSK sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, pengakuan terhadap kompetensi yang dimaksud idealnya meliputi juga terhadap produk BPSK yang berupa putusan. Perlu juga diketahui, bahwa berkaitan dengan putusan BPSK ini, pada dasarnya dibedakan atas tiga jenis putusan, yaitu putusan BPSK dengan cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Adapun perbedaan ketiga putusan tersebut adalah menyangkut substansi isi putusan, putusan BPSK dengan cara arbitrase isinya memuat tentang duduknya perkara dan pertimbangan hukumnya. Sementara itu, putusan dengan cara konsiliasi dan mediasi diterbitkan adalah semata-mata berdasarkan surat perjanjian perdamaian yang dibuat dan ditandatangani oleh kedua belah pihak yang bersengketa.

Ketentuan mengenai Putusan BPSK ini telah diatur dalam Pasal 42 ayat 1 Peraturan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Peraturan tersebut pada intinya menyatakan bahwa putusan BPSK merupakan putusan yang final dan telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap. Final berarti penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui BPSK harus berakhir dan selesai di BPSK, sedangkan putusan yang mempunyai kekuatan hukum yang tetap adalah putusan yang menurut ketentuan undang-undang tidak

ada kesempatan lagi untuk menggunakan upaya hukum biasa melawan putusan tersebut. Jadi dengan kata lain, putusan tersebut tidak dapat diganggu gugat. Lebih lanjut dapat Peneliti jelaskan bahwa dalam putusan yang sudah menjadi tetap ini terdapat tiga macam kekuatan yaitu kekuatan mengikat, kekuatan bukti, dan kekuatan untuk dilaksanakan. Dengan kata lain, selama putusan belum memperoleh kekuatan hukum tetap, upaya dan tindakan eksekusi belum berfungsi.

Guna mempertegas kekuatan final dan mengikatnya putusan BPSK sebagaimana dalam Pasal 42 ayat 1 Peraturan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 selanjutnya Peneliti jelaskan bahwa final berarti penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui BPSK harus berakhir atau selesai di BPSK, dan tidak boleh dilakukan upaya hukum oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Hal ini Peneliti dasarkan pada Prinsipres *judicata pro vitatate habetur* (putusan hakim dianggap benar dan harus dihormati). Berdasarkan prinsip demikian putusan BPSK harus dipandang sebagai putusan yang mempunyai benar dan harus dihormati serta memiliki kepastian dalam kekuatan hukum.

Namun demikian, terdapat pertentangan terhadap kekuatan mengikat putusan BPSK tersebut, ketika merujuk pada UUPK, Pasal 56 ayat (2) yang seolah-olah menempatkan BPSK sebagai lembaga pemutus tingkat pertama sedangkan Pengadilan Negeri menjadi pengadilan tingkat bandingnya. Hal tersebut semakin dipertegas, ketika peraturan tersebut juga menyatakan para pihak diberikan kesempatan yang lebih luas untuk mengajukan upaya hukum banding tanpa harus dilihat apakah ia sebagai pelaku usaha ataupun selaku konsumen. Keberatan yang dimaksud dalam Pasal 56 ayat (2)

UUPK tiada lain adalah upaya hukum banding sebagaimana diatur dalam hukum acara perdata yang berlaku di peradilan umum.⁵⁰

Kekuatan mengikat dan final putusan BPSK tersebut terbantahkan ketika putusan yang dikeluarkan oleh BPSK tidak mempunyai kekuatan eksekusi, sehingga putusan tersebut harus dimintakan penetapan *fiat* eksekusi pada Pengadilan Negeri di tempat tinggal konsumen yang dirugikan. Namun, pada praktiknya timbul kesulitan untuk meminta *fiat* eksekusi melalui Pengadilan Negeri karena berbagai alasan yang dikemukakan oleh Pengadilan Negeri antara lain:⁵¹

1. Putusan BPSK tidak memuat irah-irah “Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa” sehingga tidak mungkin dapat dieksekusi;
3. Belum terdapat peraturan atau petunjuk tentang tata cara mengajukan permohonan eksekusi terhadap putusan BPSK. Sehingga dengan demikian, kekuatan putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat, belum sepenuhnya dapat menjamin perlindungan hukum bagi konsumen.

Sebagaimana diketahui bersama bahwa aturan yang mendukung kewenangan BPSK, sampai saat ini hanyalah UUPK dan Peraturan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Kedua aturan tersebut hingga saat ini masih amat terbatas, kurang jelas dan bahkan beberapa substansinya saling bertentangan. Keadaan ini akan berpengaruh pada kekuatan produk/output yang dihasilkan oleh BPSK, dampaknya adalah ketika produk hukum tersebut diuji oleh lembaga yudikatif, maka putusan BPSK yang merupakan produk hukum tersebut harus dibatalkan, penyebabnya adalah dasar legalitasnya yang lemah.

⁵⁰ Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, hal 339

⁵¹ Ahmad Feri Farhan Badawi, Fendi Setyawan, Edi Wahjuni, 2013, *Tinjauan Yuridis Kekuatan Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Universitas Jember (UNEJ), Artikel Ilmiah Hasil Penelitian Mahasiswa 2013

Lemahnya kekuatan yuridis putusan BPSK itu, dapat dibuktikan dengan uraian analisis data putusan MA yang membatalkan Putusan BPSK, dirangkum dalam tabel berikut ini:

Tabel 3. 1. Hasil Koding Putusan MA yang Membatalkan Putusan BPSK

No	Nomor Putusan MA	Pertimbangan	Amar	Sebab Batal
	Para Pihak			
1	Nomor 77 K/Pdt.Sus-BPSK/2018	Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Batu Bara tidak berwenang untuk menyelesaikan sengketa, karena pokok sengketa yang sesungguhnya adalah wanprestasi yang bukan merupakan kategori sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 sampai dengan 17 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sengketa mana merupakan kewenangan mutlak dari Pengadilan Negeri	Pada pokoknya Putusan BPSK dibatalkan	Mahkamah agung Menganggap bahwa sengketa ini bukan sengketa konsumen, melainkan sengketa perjanjian yang merupakan mutlak kewenangan peradilan
	ANDI TRI JUMA Melawan Bank Mandiri			
2	Nomor 76 K/Pdt.Sus-BPSK/2018	BPSK tidak memiliki kewenangan untuk memeriksa sengketa antara Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan, oleh karena sengketa ini bukan merupakan sengketa konsumen tetapi sengketa akibat wanprestasi yang timbul dari Perjanjian Kredit;	Pada pokoknya Putusan BPSK dibatalkan	Mahkamah agung Menganggap bahwa sengketa ini bukan sengketa konsumen, melainkan sengketa perjanjian yang merupakan mutlak kewenangan peradilan
	MERLINA SINURAT Melawan Bank BRI			
3	Nomor 1315 K/Pdt.Sus-BPSK/2017	Bahwa berdasarkan fakta-fakta dalam perkara ini ternyata hubungan hukum antara Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan adalah berdasarkan perjanjian pemberian fasilitas	Pada pokoknya Putusan BPSK dibatalkan	Mahkamah agung Menganggap bahwa sengketa ini bukan sengketa konsumen, melainkan sengketa perjanjian yang
	FACHRUR ROZI,			

	Vs PT BANK SUMUT	<p>kredit, dalam hal ini Pemohon Keberatan selaku kreditur dan Termohon Keberatan selaku debitur dan ternyata pula pihak Termohon Keberatan selaku debitur telah cidera janji (wanprestasi) atas pemberian fasilitas kredit tersebut atau telah berhenti membayar, sehingga sengketa pemohon keberatan dengan Termohon Keberatan secara absolut merupakan kewenangan peradilan umum (Pengadilan Negeri) dan bukan merupakan kewenangan BPSK</p>		merupakan mutlak kewenangan peradilan
4	<p>Nomor 1317 K/Pdt.Sus-BPSK/2017</p> <p>PT GARUDA INDONESIA (PERSERO), Tbk., Melawan MAHSIN, S.H</p>	<p>Pemohon telah lalai dalam mengawasi bagasi Termohon selaku penumpang yang merupakan bagasi tercatat yang berada dalam pengawasan Pemohon yang ditempatkan pada bagian bagasi yang menjadi tanggung jawab Pemohon selama penerbangan, sehingga Pemohon selaku pengusaha angkutan udara yang telah mengoperasikan pesawat angkutan udara bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh Termohon selaku penumpang dalam penerbangan tersebut.</p>	<p>Dalam utusan ini, putusan BPSK dikuatkan</p>	<p>Mahamah Agung Menganggap ini merupakan sengketa konsumen, dan PT Garuda secara sah dan meyakinkan telah lalai menjaga barang bawaan penumpang.</p>
5	<p>Nomor 1337 K/Pdt.Sus-BPSK/2017</p> <p>PONIJEM</p>	<p>Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terkait perkara ini tidak memiliki kewenangan untuk mengadili karena sengketa yang timbul</p>	<p>Pada pokoknya Putusan BPSK dibatalkan</p>	<p>Hakim Majelis Mahkamah Agung Menganggap bahwa sengketa ini bukan sengketa</p>

	VS PT MITRA PINASTHIKA MUSTIKA FINANCE	antara pihak Pemohon Kasasi sebagai debitur dan Termohon Kasasi sebagai kreditur adalah perselisihan terkait perjanjian pembiayaan sewa guna usaha yang merupakan perkara perdata murni/biasa sehingga menjadi kewenangan peradilan umum in casu Pengadilan Negeri		konsumen, melainkan sengketa perjanjian yang merupakan mutlak kewenangan peradilan (kewenangan Absolut)
6	Nomor 1338 K/Pdt.Sus-BPSK/2017 SHAHNAN Vs Bank SUMUT	pertimbangan hukum putusan Judex Facti yang menerima/ mengabulkan permohonan keberatan, dengan membatalkan putusan BPSK Kabupaten Batu Bara dapat dibenarkan, karena berdasarkan fakta-fakta dalam perkara ini BPSK tidak berwenang untuk memeriksa dan mengadili perkara ini, dimana hubungan hukum antara Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan berdasarkan Perjanjian Pemberian Fasilitas Kredit, dan berdasarkan fakta Termohon Keberatan telah wanprestasi dalam hal ini telah berhenti membayar angsuran atau cicilan kreditnya kepada Pemohon Keberatan, sehingga secara absolut sengketa antara Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan merupakan kewenangan Peradilan Umum (Pengadilan Negeri) dan	Pada pokoknya Putusan BPSK dibatalkan	Mahkamah agung Menganggap bahwa sengketa ini bukan sengketa konsumen, melainkan sengketa perjanjian yang merupakan mutlak kewenangan peradilan (kewenangan Absolut)

		bukan kewenangan BPSK		
7	Nomor 1389 K/Pdt.Sus-BPSK/2017	pertimbangan hukum putusan <i>Judex Facti</i> yang mengabulkan permohonan keberatan, dengan membatalkan putusan BPSK dapat dibenarkan, karena berdasarkan fakta-fakta dalam perkara ini BPSK tidak berwenang untuk memeriksa dan mengadili perkara ini, dimana hubungan hukum antara Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan berdasarkan Perjanjian Pembiayaan Konsumen dengan jaminan Fidusia dan berdasarkan fakta Termohon Keberatan telah <i>wanprestasi</i> yaitu berhenti membayar angsuran atau cicilannya kepada Pemohon Keberatan, sehingga secara absolut sengketa antara Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan merupakan kewenangan Peradilan Umum (Pengadilan Negeri) dan bukan merupakan kewenangan BPSK, sehingga amar putusan <i>Judex Facti</i> harus diperbaiki dengan menambahkan amar yang menyatakan BPSK tidak berwenang untuk memeriksa dan mengadili perkara <i>ini</i> ;	Pada pokoknya Putusan BPSK dibatalkan	Mahkamah agung Menganggap bahwa sengketa ini bukan sengketa konsumen, melainkan sengketa perjanjian yang merupakan mutlak kewenangan peradilan (kewenangan Absolut)
	ZULFIKAR LUBIS Vs PT. SINAR MITRA SEPADAN FINANCE			
8	Nomor 1250 K/Pdt.Sus-BPSK/2017	Bahwa pertimbangan hukum putusan <i>Judex Facti</i> yang menerima/ mengabulkan permohonan	Pada pokoknya Putusan BPSK dibatalkan	Mahkamah agung Menganggap bahwa sengketa ini bukan sengketa

	<p>ZULKARNAINI, S.H., M.M.,</p> <p>Vs</p> <p>PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk. KUALA SIMPANG</p>	<p>keberatan, dengan membatalkan putusan BPSK Kabupaten Batu Bara dapat dibenarkan, karena berdasarkan fakta-fakta dalam perkara ini, dimana hubungan hukum antara Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan berdasarkan perjanjian pemberian fasilitas kredit dan berdasarkan fakta Termohon Keberatan telah wanprestasi dalam hal ini telah berhenti membayar angsuran atau cicilan kreditnya kepada Pemohon Keberatan sehingga dengan tanpa memeriksa pokok perkara menyatakan secara absolut sengketa antara Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan merupakan kewenangan Peradilan Umum (Pengadilan Negeri) dan bukan merupakan kewenangan BPSK</p>		<p>konsumen, melainkan sengketa perjanjian yang merupakan mutlak kewenangan peradilan (kewenangan Absolut)</p>
9	<p>Nomor 1249 K/Pdt.Sus-BPSK/2017</p> <p>LISA SYOVIANI</p> <p>Vs</p> <p>PT BANK RAKYAT INDONESIA PERSERO, TBK KANTOR CABANG PARIAMAN</p>	<p>Bahwa pertimbangan hukum putusan pengadilan tingkat pertama yang menerima/ mengabulkan permohonan keberatan dengan membatalkan putusan BPSK Kabupaten Batu Bara dapat dibenarkan, karena berdasarkan fakta-fakta dalam perkara ini BPSK tidak berwenang untuk memeriksa dan mengadili perkara ini, dimana hubungan hukum antara Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan berdasarkan Perjanjian Pemberian Fasilitas Kredit, dan berdasarkan fakta Termohon Keberatan telah wanprestasi dalam hal ini telah</p>	<p>Pada pokoknya Putusan BPSK dibatalkan</p>	<p>Mahkamah agung Menganggap bahwa sengketa ini bukan sengketa konsumen, melainkan sengketa perjanjian yang merupakan mutlak kewenangan peradilan (kewenangan Absolut)</p>

		berhenti membayar angsuran atau cicilan kreditnya kepada Pemohon Keberatan, sehingga secara absolut sengketa antara Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan merupakan kewenangan Peradilan Umum (Pengadilan Negeri) dan bukan kewenangan BPSK		
10	Nomor 1282 K/Pdt.Sus-BPSK/2017	Bahwa pertimbangan hukum putusan Judex Facti yang menyatakan BPSK tidak berwenang untuk mengadili perkara ini dapat dibenarkan dan tidak bertentangan dengan hukum, karena berdasarkan fakta-fakta dalam perkara ini Judex Facti telah memberikan pertimbangan yang cukup, dimana ternyata hubungan hukum antara Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan adalah berdasarkan Perjanjian Pembiayaan Fasilitas Kredit, dalam hal ini Pemohon Keberatan selaku Kreditur dan Termohon Keberatan selaku Debitur, dan ternyata pula pihak Termohon Keberatan selaku Debitur telah cidera janji (wanprestasi) atas pemberian fasilitas kredit tersebut atau telah berhenti membayar, sehingga sengketa Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan secara absolut merupakan kewenangan Peradilan Umum (Pengadilan Negeri) dan bukan merupakan kewenangan BPSK	Pada pokoknya Putusan BPSK dibatalkan	Mahkamah agung Menganggap bahwa sengketa ini bukan sengketa konsumen, melainkan sengketa perjanjian yang merupakan mutlak kewenangan peradilan (kewenangan Absolut)
	SUGIANTO Vs KOPERASI MITRA SEJATI SAHABAT UKM Cabang Sei Rampah			
11	Nomor 1295 K/Pdt.Sus-BPSK/2017	Bahwa berdasarkan fakta-fakta dalam perkara ini hubungan	Pada pokoknya Putusan BPSK	Mahkamah agung Menganggap bahwa

		hukum antara Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan adalah berdasarkan perjanjian pemberian fasilitas kredit, dalam hal ini Pemohon Keberatan selaku kreditur dan Termohon Keberatan selaku debitur dan ternyata pula pihak Termohon Keberatan selaku debitur telah cidera janji (wanprestasi) atas pemberian fasilitas kredit tersebut atau telah berhenti membayar, sehingga sengketa Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan secara absolut merupakan kewenangan peradilan umum (Pengadilan Negeri) dan bukan merupakan kewenangan BPSK	dibatalkan	sengketa ini bukan sengketa konsumen, melainkan sengketa perjanjian yang merupakan mutlak kewenangan peradilan (kewenangan Absolut)
	RIDUAN NAIM DALIMUNTHE, Vs PT BANK PUNDI INDONESIA, Tbk (sekarang menjadi PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH BANTEN, Tbk (BANK BANTEN)			
12	Nomor 1297 K/Pdt.Sus-BPSK/2017 HASANUDDIN Vs PT BANK MESTIKA DHARMA, Tbk	Bahwa permasalahan hukum antara Pemohon Keberatan dan Termohon Keberatan bersumber pada Perjanjian Kredit yang dibuat oleh pihak Termohon Keberatan terhadap Pemohon Keberatan, dimana kemudian Termohon Keberatan melakukan wanprestasi, sehingga bukan merupakan sengketa konsumen, oleh karenanya BPSK tidak berwenang memeriksa perkara ini	Pada pokoknya Putusan BPSK dibatalkan	Mahkamah agung Menganggap bahwa sengketa ini bukan sengketa konsumen, melainkan sengketa perjanjian yang merupakan mutlak kewenangan peradilan (kewenangan Absolut)
13	Nomor 1292 K/Pdt.Sus-BPSK/2017 HENDRA KESUMA Vs PT. BANK MANDIRI (PERSERO)	Bahwa ternyata hubungan hukum antara Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan adalah berdasarkan Perjanjian Kredit Investasi Nomor CRO.KSR/0041/KI/2014 tanggal 29 Oktober 2014, dalam hal ini Pemohon Keberatan selaku Kreditur dan Termohon Keberatan	Pada pokoknya Putusan BPSK dibatalkan	Mahkamah agung Menganggap bahwa sengketa ini bukan sengketa konsumen, melainkan sengketa perjanjian yang merupakan mutlak kewenangan peradilan (kewenangan Absolut)

		selaku Debitur dan ternyata pula pihak Termohon Keberatan selaku Debitur telah cidera janji (wanprestasi) atas pemberian fasilitas kredit tersebut atau telah berhenti membayar, sehingga sengketa Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan secara absolut merupakan kewenangan Peradilan Umum (Pengadilan Negeri) dan bukan merupakan kewenangan BPSK.		
14	Nomor 906 K/Pdt.Sus-BPSK/2017	Bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Batu Bara tidak memiliki kewenangan mengadili perkara sengketa yang bersumber dari Perjanjian Kredit dan Fidusia	Pada pokoknya Putusan BPSK dibatalkan	Mahkamah agung Menganggap bahwa sengketa ini bukan sengketa konsumen, melainkan sengketa perjanjian yang merupakan mutlak kewenangan peradilan (kewenangan Absolut)
	NURASIAH VS PT BANK DANAMON INDONESIA, Tbk., cq DSP UNIT KOTA PINANG,			
15	Nomor 1192 K/Pdt.Sus-BPSK/2017	Bahwa terbukti gugatan ini mengenai pelaksanaan lelang yang tidak sesuai, bukan berkaitan dengan perlindungan konsumen, sehingga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Batu Bara secara absolut tidak berwenang mengadili perkara ini	Pada pokoknya Putusan BPSK dibatalkan	Mahkamah agung Menganggap bahwa sengketa ini bukan sengketa konsumen, melainkan sengketa perjanjian yang merupakan mutlak kewenangan peradilan (kewenangan Absolut)
	TAUFIK H. SIMANJUNTAK Vs PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA UTARA			

16	Nomor 1193 K/Pdt.Sus-BPSK/2017	Judex Facti, dalam hal ini Pengadilan Negeri Tanjungbalai tidak salah menerapkan hukum dengan pertimbangan sebagai berikut:	Pada pokoknya Putusan BPSK dibatalkan	Mahkamah agung Menganggap bahwa sengketa ini bukan sengketa konsumen,melainkan sengketa perjanjian yang merupakan mutlak kewenangan peradilan (kewenangan Absolut)
	ERNAWATI, VS PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk. CABANG TANJUNG BALAI ASAHAN	<ul style="list-style-type: none"> o Bahwa alasan-alasan kasasi merupakan pengulangan-pengulangan yang telah dipertimbangkan dengan tepat dan benar oleh Judex Facti; o Bahwa terbukti gugatan ini mengenai wanprestasi, bukan berkaitan dengan perlindungan konsumen, sehingga BPSK secara absolut tidak berwenang mengadili perkara ini; 		
17	Nomor 1202 K/Pdt.Sus-BPSK/2017	pertimbangan hukum putusan Judex Facti yang menerima/mengabulkan	Pada pokoknya Putusan BPSK dibatalkan	Mahkamah agung Menganggap bahwa sengketa ini bukan sengketa konsumen,melainkan sengketa perjanjian yang merupakan mutlak kewenangan peradilan (kewenangan Absolut)
	EMLI MEGAWATI Br. HARAHAH Vs PT. BANK MESTIKA DHARMA, Tbk	Permohonan Keberatan dengan membatalkan putusan BPSK Kabupaten Batubara dapat dibenarkan, karena berdasarkan fakta-fakta perkara ini BPSK tidak berwenang untuk memeriksa dan mengadili perkara ini, dimana hubungan hukum antara Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan berdasarkan perjanjian pemberian fasilitas kredit dan berdasarkan fakta Termohon Keberatan telah wanprestasi dalam hal ini telah berhenti membayar angsuran atau cicilan kreditnya kepada Pemohon Keberatan, sehingga secara absolut sengketa antara Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan merupakan kewenangan Peradilan Umum		

		(PN) dan bukan merupakan kewenangan BPSK , untuk itu tolak kasasi dengan perbaikan, dan cukup menyatakan BPSK Kabupaten Barubara tidak berwenang untuk memeriksa dan mengadili perkara ini.		
18	Nomor 1236 K/Pdt.Sus-BPSK/2017	Putusan Judex Facti yang menerima/mengabulkan Permohonan Keberatan, dengan membatalkan putusan BPSK Kabupaten Batu Bara dapat dibenarkan, karena berdasarkan fakta-fakta dalam perkara ini BPSK tidak berwenang untuk memeriksa dan mengadili perkara ini, dimana hubungan hukum antara Pemohon Keberatan dan Termohon Keberatan berdasarkan Perjanjian Pemberian Fasilitas Kredit dan berdasarkan fakta Termohon Keberatan telah wanprestasi dalam hal ini telah berhenti membayar angsuran atau cicilan kreditnya kepada Pemohon Keberatan, sehingga secara absolut sengketa antara Pemohon Keberatan dan Termohon Keberatan, merupakan kewenangan Peradilan Umum (PN) dan bukan merupakan kewenangan BPSK.	Pada pokoknya Putusan BPSK dibatalkan	Mahkamah agung Menganggap bahwa sengketa ini bukan sengketa konsumen, melainkan sengketa perjanjian yang merupakan mutlak kewenangan peradilan (kewenangan Absolut)
	BAMBANG Vs PT BANK MANDIRI (Persero) Tbk			
19	Nomor 1181 K/Pdt.Sus-BPSK/2017	Bahwa alasan-alasan kasasi tersebut tidak dapat dibenarkan, karena alasan-alasan tersebut berisi pengulangan terhadap hal-hal yang telah dipertimbangkan oleh Judex Facti, lagi pula setelah meneliti secara saksama memori dan kontra memori kasasi dihubungkan	Pada pokoknya Putusan BPSK dibatalkan	Mahkamah agung Menganggap bahwa sengketa ini bukan sengketa konsumen, melainkan sengketa perjanjian yang merupakan mutlak kewenangan peradilan
	HERLINA (Ahli Waris Almarhum Edi Rianto Ritonga)			

	<p>Vs</p> <p>PT. BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL Tbk., Kantor Cabang Pembantu Pasar Baru, Rantauprapat,</p>	<p>dengan pertimbangan Judex Facti, maka Mahkamah Agung berpendapat bahwa putusan Judex Facti tidak salah menerapkan hukum, dengan pertimbangan:</p> <p>a. bahwa Judex Facti berpendapat tindakan Termohon Kasasi hendak menjual objek hak tanggungan dipicu oleh tindakan Pemohon Kasasi sebagai Debitur yang tidak memenuhi kewajibannya sebagaimana ditentukan dalam perjanjian kredit yang ditandatangani oleh Pemohon Kasasi sehingga pokok perkara ini adalah sengketa ingkar janji yang merupakan kewenangan Pengadilan Negeri;</p> <p>b. bahwa Pemohon Kasasi tidak sependapat dan mendalilkan pada pokoknya bahwa Pemohon Kasasi adalah Debitur beritikad baik, sedangkan Termohon Kasasi telah melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen;</p> <p>c. Bahwa Mahkamah Agung berpendapat putusan Judex Facti sudah tepat dan benar karena sesuai dengan ketentuan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juncto Pasal 1 butir 8 SK Menperindag Nomor 350/MPP/KEP/12/2001, tanggal 10 Desember 2001 kewenangan BPSK adalah terbatas pada memeriksa dan memutus sengketa konsumen;</p> <p>d. bahwa terbukti pokok perkara ini adalah mengenai pelaksanaan</p>		<p>(kewenangan Absolut)</p>
--	--	--	--	-----------------------------

		<p>perjanjian kredit yang ditandatangani oleh Pemohon Kasasi, dimana setelah menerima fasilitas kredit dari Termohon Kasasi ternyata tanpa alasan sah Pemohon Kasasi tidak memenuhi kewajibannya membayar cicilan bulanan sebagaimana disepakati dalam perjanjian kredit, sehingga telah benar sebagaimana dipertimbangkan oleh Judex Facti bahwa pokok perkara ini adalah perkara perdata murni in casu ingkar janji bukan sengketa konsumen; e. bahwa karena itu telah benar bahwa BPSK Kabupaten Batu Bara tidak berwenang memeriksa dan memutus sengketa ini.</p>		
20	<p>Nomor 1182 K/Pdt.Sus-BPSK/2017</p> <p>KEMENTERIAN BADAN USAHA MILIK NEGARA c.q. PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero), Tbk KANTOR PUSAT c.q. PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero), Tbk KANTOR WILAYAH MAKASSAR c.q. PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero), Tbk KANTOR CABANG TAMALANREA</p>	<p>a. Bahwa pihak hotel dan SPBU di mana ATM berada bukan pihak yang bertanggung jawab terhadap berjalannya sistem ATM milik Pemohon Keberatan dengan baik sehingga tidak ditariknya kedua pihak tersebut dalam keberatan ini tidak menyebabkan tidak sempurnanya keberatan ini;</p> <p>b. Bahwa sesuai dengan ketentuan Pasal 4 ayat (1) juncto Pasal 6 ayat (1) dan (2) SK Memperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK, penyelesaian sengketa dengan cara mediasi harus dilakukan atas dasar kesepakatan para pihak dan hasil mediasi dituangkan dalam bentuk Perjanjian Perdamaian secara tertulis jika mediasi berhasil</p>	<p>Pada pokoknya Putusan BPSK dibatalkan</p>	<p>MA agung berdalih putusan BPSK tidak memiliki kekuatan hukum dan salah format sehingga putusan tersebut harus dibatalkan;</p>

	<p>Vs</p> <p>M. RABBANY KHALID</p>	<p>mendamaikan sengketa, atau dituangkan dalam bentuk Berita Acara Mediasi jika mediasi tidak berhasil mendamaikan para pihak; hal mana tidak terbukti adanya dalam putusan BPSK dalam perkara ini;</p> <p>c. Bahwa Putusan BPSK Kabupaten Maros dalam perkara ini adalah putusan mediasi sehingga seharusnya dituangkan dalam bentuk Berita Acara Mediasi karena sebagai mediator BPSK Kabupaten Maros tidak berhasil mendamaikan para pihak dalam menyelesaikan sengketanya, bukan dalam bentuk putusan secara arbitrase yang berisi deklaratoir dan condemnator;</p> <p>d. Bahwa oleh karena itu putusan BPSK Kabupaten Maros adalah putusan yang cacat secara hukum, sehingga harus dinyatakan batal demi hukum.</p>		
21	<p>Nomor 1095 K/Pdt.Sus-BPSK/2017</p> <hr/> <p>PT ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE, Tbk., CABANG MEDAN 2,</p> <p>Vs</p> <p>SATINO</p>	<p>Bahwa hubungan hukum antara Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan adalah berdasarkan perjanjian pembiayaan konsumen dengan jaminan fidusia, Pemohon Keberatan sebagai kreditur dan Termohon Keberatan sebagai debitur, dimana ternyata pihak Termohon Keberatan selaku debitur telah cidera janji (wanprestasi) dalam hal ini tidak memenuhi kewajibannya untuk membayar angsuran atau cicilan kredit, sehingga kredit Termohon Keberatan tersebut merupakan</p>	<p>Pada pokoknya Putusan BPSK dibatalkan</p>	<p>Mahkamah agung Menganggap bahwa sengketa ini bukan sengketa konsumen, melainkan sengketa perjanjian yang merupakan mutlak kewenangan peradilan (kewenangan Absolut)</p>

		<p>kredit macet dan untuk itu sengketa antara Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan secara absolut merupakan kewenangan Peradilan Umum (Pengadilan Negeri) dan bukan merupakan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).</p>		
22	Nomor 905 K/Pdt.Sus-BPSK/2017	<p>Bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak memiliki kewenangan secara absolut mengadili sengketa yang bersumber dari perjanjian kredit terkait pembiayaan yang dijamin dengan jaminan fidusia</p>	<p>Pada pokoknya Putusan BPSK dibatalkan</p>	<p>Mahkamah agung Menganggap bahwa sengketa ini bukan sengketa konsumen, melainkan sengketa perjanjian yang merupakan mutlak kewenangan peradilan (kewenangan Absolut)</p>
	<p>ZAHIR HANANDA Vs PT BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL Tbk. Cabang SEI RAMPAH</p>			
23	Nomor 1041 K/Pdt.Sus-BPSK/2017	<p>Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) tidak memiliki kewenangan mengadili perkara yang bersumber dari perjanjian kredit; Bahwa sengketa antara Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan merupakan kewenangan Peradilan Umum/Pengadilan Negeri (PN) dan bukan merupakan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK)</p>	<p>Pada pokoknya Putusan BPSK dibatalkan</p>	<p>Mahkamah agung Menganggap bahwa sengketa ini bukan sengketa konsumen, melainkan sengketa perjanjian yang merupakan mutlak kewenangan peradilan (kewenangan Absolut)</p>
	<p>MARTHA SITORUS, S.H., M.H Vs PT TOYOTA ASTRA FINANCIAL SERVICE MEDAN</p>			
24	Nomor 1151 K/Pdt.Sus-BPSK/2017	<p>hubungan hukum antara Penggugat (Pemohon Keberatan) dengan Tergugat (Termohon Keberatan) adalah berdasarkan perjanjian pemberian fasilitas kredit, dimana Pemohon sebagai kreditur dan Termohon sebagai debitur, dan objek jaminan kredit</p>	<p>Pada pokoknya Putusan BPSK dibatalkan</p>	<p>Mahkamah agung Menganggap bahwa sengketa ini bukan sengketa konsumen, melainkan sengketa perjanjian yang merupakan mutlak kewenangan peradilan</p>
	<p>PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK</p>			

	VS AHMAD MUSTOFA SUDARSONO/AHMA D MUSTOFA BIN EYAN	telah diikat dengan hak tanggungan, dan ternyata pula pihak Termohon selaku debitur telah cidera janji (wanprestasi) dalam hal ini tidak memenuhi kewajibannya untuk membayar angsuran atau cicilan, sehingga kredit Termohon tersebut merupakan kredit macet dan walaupun pihak Pemohon telah mengingatkan Termohon secara tertulis akan tetapi pihak Termohon tetap tidak melaksanakannya, untuk itu sengketa antara Pemohon dengan Termohon secara absolut merupakan kewenangan peradilan umum (Pengadilan Negeri) dan bukan merupakan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan dari pertimbangan tersebut di atas berdasarkan ketentuan Pasal 32 ayat (1) juncto Pasal 33 ayat (1) Undang Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung ternyata Bdan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam perkara ini telah melampaui kewenangannya, sehingga dengan demikian cukup alasan untuk membatalkan putusan Judex Facti dengan mengabulkan permohonan kasasi Pemohon, dan menyatakan BPSK Kabupaten Karawang tidak berwenang memeriksa dan mengadili perkara ini		(kewenangan Absolut)
25	Nomor 1160 K/Pdt.Sus-BPSK/2017	Bahwa berdasarkan fakta-fakta dalam perkara ini Judex Facti telah memberikan pertimbangan yang	Pada pokoknya Putusan BPSK dibatalkan	Mahkamah agung Menganggap bahwa sengketa ini bukan

	<p>BASIR,</p> <p>VS</p> <p>PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA UTARA DISINGKAT PT BANK SUMUT</p>	<p>cukup, dimana ternyata hubungan hukum antara Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan adalah berdasarkan Perjanjian Persetujuan Kredit Nomor 029/KC01-KCP053/KAL/2013 dalam hal ini Pemohon Keberatan selaku kreditur dan Termohon Keberatan selaku debitur, dan ternyata pula pihak Termohon Keberatan selaku debitur telah cidera janji (wanprestasi) atas pemberian fasilitas kredit tersebut atau telah berhenti membayar, sehingga sengketa Pemohon Keberatan dengan Termohohn Keberatan secara absolut merupakan kewenangan peradilan umum (Pengadilan Negeri) dan bukan merupakan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).</p>		<p>sengketa konsumen, melainkan sengketa perjanjian yang merupakan mutlak kewenangan peradilan (kewenangan Absolut)</p>
26	<p>Nomor 1212 K/Pdt.Sus-BPSK/2017</p> <p>BAMBANG HARIONO</p> <p>VS</p> <p>PT. BANK DANAMON INDONESIA, Tbk., Dsp Unit Kota Pinang</p>	<p>pertimbangan hukum putusan Judex Facti yang membatalkan putusan BPSK dengan "menyatakan BPSK tidak berwenang untuk mengadili perkara ini" dapat dibenarkan dan tidak bertentangan dengan hukum, karena berdasarkan fakta-fakta dalam perkara ini Judex Facti telah memberikan pertimbangan yang cukup, dimana hubungan hukum antara Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan adalah berdasarkan Perjanjian Pemberian Fasilitas Kredit, dalam hal ini Pemohon Keberatan selaku Kreditur dan Termohon Keberatan selaku Debitur dan ternyata pula</p>	<p>Pada pokoknya Putusan BPSK dibatalkan</p>	<p>Mahkamah agung Menganggap bahwa sengketa ini bukan sengketa konsumen, melainkan sengketa perjanjian yang merupakan mutlak kewenangan peradilan (kewenangan Absolut)</p>

		<p>pihak Termohon Keberatan selaku Debitur telah cidera janji (wanprestasi) atas pemberian fasilitas kredit tersebut atau telah berhenti membayar, sehingga sengketa Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan secara Absolut merupakan kewenangan Peradilan Umum (Pengadilan Negeri) dan bukan merupakan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen</p>		
27	Nomor 1235 K/Pdt.Sus-BPSK/2017	<p>fakta-fakta dalam perkara ini ternyata hubungan hukum antara Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan adalah berdasarkan perjanjian pemberian fasilitas kredit dan berdasarkan fakta Termohon Keberatan telah berhenti membayar angsuran atau cicilan kreditnya (wanprestasi) kepada Pemohon Keberatan, sehingga secara absolut sengketa antara Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan merupakan kewenangan peradilan umum (Pengadilan Negeri) dan bukan merupakan kewenangan BPSK</p>	<p>Pada pokoknya Putusan BPSK dibatalkan</p>	<p>Mahkamah agung Menganggap bahwa sengketa ini bukan sengketa konsumen, melainkan sengketa perjanjian yang merupakan mutlak kewenangan peradilan (kewenangan Absolut)</p>
	<p>SUGENG</p> <p>VS</p> <p>PT BANK MANDIRI (PERSERO) TBK</p>			
28	Nomor 801 K/Pdt.Sus-BPSK/2017	<p>Judex Facti tidak salah menerapkan hukum pertimbangan Judex Facti sudah tepat dan benar, BPSK tidak memiliki kewenangan absolut untuk mengadili sengketa wanprestasi yang bersumber dari perjanjian kredit dengan hak tanggungan</p>	<p>Pada pokoknya Putusan BPSK dibatalkan</p>	<p>Mahkamah agung Menganggap bahwa sengketa ini bukan sengketa konsumen, melainkan sengketa perjanjian yang merupakan mutlak kewenangan peradilan (kewenangan Absolut)</p>
	<p>SUKIMAN,</p> <p>Vs</p> <p>PT. BANK SYARIAH MANDIRI-KC RANTAUPRAPAT,</p>			

29	Nomor 1032 K/Pdt.Sus-BPSK/2017	Bahwa Judex Facti berpendapat bahwa pokok perkara ini adalah sengketa perdata murni bukan sengketa konsumen sehingga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kabupaten Batubara salah dalam memberikan pertimbangannya;	Pada pokoknya Putusan BPSK dibatalkan	Mahkamah agung Menganggap bahwa sengketa ini bukan sengketa konsumen, melainkan sengketa perjanjian yang merupakan mutlak kewenangan peradilan (kewenangan Absolut)
	NGATINI, Vs PT BANK PUNDI INDONESIA, Tbk., sekarang menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Banten, Tbk. (Bank Banten) KCP Rantau Prapat	Bahwa sesuai dengan hasil pemeriksaan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, pokok perkara ini adalah mengenai pelaksanaan Perjanjian Kredit yang ditanda tangani oleh Pemohon Kasasi dengan Termohon Kasasi, dengan jaminan barang tidak bergerak berupa satu bidang tanah yang diikat dengan hak tanggungan, yang dalam perjalannya tanpa alasan sah Pemohon Kasasi setelah menerima fasilitas kredit dari Termohon Kasasi tidak membayar cicilan bulanan sebagaimana ditetapkan dalam perjanjian, sehingga pokok perkara ini adalah sengketa perkara perdata murni in casu ingkar janji bukan sengketa konsumen;		
30	Nomor 1050 K/Pdt.Sus-BPSK/2017	pertimbangan hukum putusan Judex Facti yang menerima/ mengabulkan permohonan keberatan, dengan menyatakan BPSK Kab. Batu Bara tidak berwenang mengadili perkara ini dapat dibenarkan, karena berdasarkan fakta-fakta dalam perkara ini BPSK tidak berwenang untuk memeriksa dan mengadili	Pada pokoknya Putusan BPSK dibatalkan	Mahkamah agung Menganggap bahwa sengketa ini bukan sengketa konsumen, melainkan sengketa perjanjian yang merupakan mutlak kewenangan peradilan (kewenangan Absolut)
	MUHAMMAD LUTFI VS PT BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL, Tbk			

		perkara ini, dimana hubungan hukum antara Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan berdasarkan Perjanjian Pemberian fasilitas kredit dan berdasarkan fakta Termohon Keberatan telah Wanprestasi dalam hal ini telah berhenti membayar angsuran atau cicilan kerditnya kepada Pemohon Keberatan, sehingga secara Absolut sengketa antara Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan merupakan kewenangan Peradilan Umum (PN) dan bukan merupakan kewenangan BPSK, untuk itu dengan tanpa memeriksa pokok perkara (tanpa amar ke 3 sampai dengan ke 7) tolak kasasi dengan perbaikan, dan cukup menyatakan BPSK Kabupaten Batu Bara tidak berwenang untuk memeriksa dan mengadili perkara ini.		
31	Nomor 924 K/Pdt.Sus-BPSK/2017	putusan Judex Facti yang mengabulkan permohonan keberatan, dengan membatalkan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat dibenarkan, karena berdasarkan fakta-fakta dalam perkara ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak berwenang untuk memeriksa dan mengadili perkara ini, dimana hubungan hukum antara Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan berdasarkan Perjanjian Pembiayaan Konsumen dengan Jaminan Fidusia Nomor 9621028389-PK-001 tanggal 30	Pada pokoknya Putusan BPSK dibatalkan	Mahkamah agung Menganggap bahwa sengketa ini bukan sengketa konsumen, melainkan sengketa perjanjian yang merupakan mutlak kewenangan peradilan (kewenangan Absolut)
	ANITA VS PT BCA FINANCE			

		<p>April 2015 dan berdasarkan fakta Termohon Keberatan telah wanprestasi yaitu berhenti membayar angsuran atau cicilannya kepada Pemohon Keberatan, sehingga secara absolut sengketa antara Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan merupakan kewenangan Peradilan Umum (Pengadilan Negeri) dan bukan merupakan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).</p>		
32	<p>Nomor 1091 K/Pdt.Sus-BPSK/2017</p> <p>KAMTINI, VS PT. BANK DANAMON INDONESIA, Tbk, DANAMON SIMPAN PINJAM UNIT PASAR PERDAGANGAN</p>	<p>pertimbangan hukum putusan Judex Facti yang membatalkan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan ” menyatakan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak berwenang untuk mengadili perkara ini” dapat dibenarkan dan tidak bertentangan dengan hukum, karena berdasarkan fakta-fakta dalam perkara ini Judex Facti telah memberikan pertimbangan yang cukup, dimana hubungan hukum antara Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan adalah berdasarkan Perjanjian Pemberian Fasilitas Kredit, dalam hal ini Pemohon Keberatan selaku Kreditur dan Termohon Keberatan selaku Debitur telah cidera janji (wanprestasi) atas pemberian fasilitas kredit tersebut atau telah berhenti membayar, sehingga sengketa Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan secara absolut merupakan kewenangan Peradilan Umum</p>	<p>Pada pokoknya Putusan BPSK dibatalkan</p>	<p>Mahkamah agung Menganggap bahwa sengketa ini bukan sengketa konsumen, melainkan sengketa perjanjian yang merupakan mutlak kewenangan peradilan (kewenangan Absolut)</p>

		(Pengadilan Negeri) dan bukan merupakan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.		
33	Nomor 1038 K/Pdt.Sus-BPSK/2017	pertimbangan hukum putusan Judex Facti yang membatalkan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan ”menyatakan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak berwenang untuk mengadili perkara ini” dapat dibenarkan dan tidak bertentangan dengan hukum, karena berdasarkan fakta-fakta dalam perkara ini Judex Facti telah memberikan pertimbangan yang cukup, dimana hubungan hukum antara Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan adalah berdasarkan perjanjian pemberian fasilitas kredit, dalam hal ini Pemohon Keberatan selaku Kreditur dan Termohon Keberatan selaku Debitur dan ternyata pula pihak Termohon Keberatan selaku Debitur telah cidera janji (wanprestasi) atas pemberian fasilitas kredit tersebut atau telah berhenti membayar, sehingga sengketa Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan secara absolut merupakan kewenangan Peradilan Umum (Peradilan Negeri) dan bukan merupakan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.	Pada pokoknya Putusan BPSK dibatalkan	Mahkamah agung Menganggap bahwa sengketa ini bukan sengketa konsumen, melainkan sengketa perjanjian yang merupakan mutlak kewenangan peradilan (kewenangan Absolut)
	MARA BAKTI SIREGAR VS PT. BANK DANAMON INDONESIA, Tbk			
34	Nomor 1090 K/Pdt.Sus-BPSK/2017	pertimbangan hukum putusan Judex Facti yang membatalkan putusan Badan Penyelesaian	Pada pokoknya Putusan BPSK dibatalkan	Mahkamah agung Menganggap bahwa sengketa ini bukan

	<p>SUGENG</p> <p>VS</p> <p>PT. BANK MANDIRI (Persero), Tbk</p>	<p>Sengketa Konsumen dengan ”menyatakan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak berwenang untuk mengadili perkara ini” dapat dibenarkan dan tidak bertentangan dengan hukum, karena berdasarkan fakta-fakta dalam perkara ini Judex Facti telah memberikan pertimbangan yang cukup, dimana hubungan hukum antara Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan adalah berdasarkan perjanjian pemberian fasilitas kredit, dalam hal ini Pemohon Keberatan selaku Kreditur dan Termohon Keberatan selaku Debitur dan ternyata pula pihak Termohon Keberatan selaku Debitur telah cidera janji (wanprestasi) atas pemberian fasilitas kredit tersebut atau telah berhenti membayar, sehingga sengketa Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan secara absolut merupakan kewenangan Peradilan Umum (Peradilan Negeri) dan bukan merupakan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.</p>		<p>sengketa konsumen, melainkan sengketa perjanjian yang merupakan mutlak kewenangan peradilan (kewenangan Absolut)</p>
35	<p>Nomor 1052 K/Pdt.Sus-BPSK/2017</p> <hr/> <p>ZULKARNAIN</p> <p>VS</p> <p>PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT (BPR) MILALA,</p>	<p>BPSK terkait perkara ini tidak memiliki kewenangan untuk mengadili karena sengketa yang timbul antara pihak Pemohon dan Termohon Kasasi adalah sengketa wanprestasi dimana pihak Pemohon Kasasi selaku debitur terbukti tidak memenuhi prestasi yakni melunasi hutangnya,</p>	<p>Pada pokoknya Putusan BPSK dibatalkan</p>	<p>Mahkamah agung Menganggap bahwa sengketa ini bukan sengketa konsumen, melainkan sengketa perjanjian yang merupakan mutlak kewenangan peradilan (kewenangan Absolut)</p>

36	Nomor 797 K/Pdt.Sus-BPSK/2017	gugat (Termohon Keberatan) adalah berdasarkan perjanjian pemberian fasilitas kredit,	Pada pokoknya Putusan BPSK dibatalkan	Mahkamah agung Menganggap bahwa sengketa ini bukan sengketa konsumen, melainkan sengketa perjanjian yang merupakan mutlak kewenangan peradilan (kewenangan Absolut)
	PT. BANK MANDIRI (PERSERO) VS AZIM,	dimana Penggugat sebagai Kreditur dan Tergugat sebagai Debitur dan objek jaminan kredit telah diikat dengan hak tanggungan, dan ternyata pula pihak Tergugat selaku Debitur telah cidera janji (wanprestasi) dalam hal ini tidak memenuhi kewajibannya untuk membayar angsuran atau cicilan, sehingga kredit Tergugat tersebut merupakan kredit macet dan walaupun pihak Penggugat telah mengingatkan Tergugat secara tertulis akan tetapi Tergugat tetap tidak melaksanakannya, untuk itu sengketa antara Penggugat dengan Tergugat merupakan perkara keperdataan menyangkut wanprestasi atas pelaksanaan perjanjian, sehingga secara absolut merupakan kewenangan Peradilan Umum (PN) dan bukan merupakan kewenangan BPSK		
37	Nomor 877 K/Pdt.Sus-BPSK/2017	Bahwa pokok perkara ini adalah mengenai pelaksanaan perjanjian in casu perjanjian kredit yang ditandatangani Pemohon Kasasi dengan Termohon Kasasi, yang dalam perkembangannya Pemohon Kasasi tanpa alasan sah tidak memenuhi kewajibannya yaitu membayar cicilan bulanan sebagaimana ditentukan dalam perjanjian, sehingga pokok	Pada pokoknya Putusan BPSK dibatalkan	Mahkamah agung Menganggap bahwa sengketa ini bukan sengketa konsumen, melainkan sengketa perjanjian yang merupakan mutlak kewenangan peradilan (kewenangan Absolut)
	MARA HAMAN HASIBUAN VS PT BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk CABANG PADANG			

	SIDIMPUAN	<p>sengketa adalah sengketa perdata murni in casu ingkar janji, yang merupakan kewenangan Pengadilan Negeri bukan sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Pasal 52 Undang Undang Perlindungan Konsumen juncto Pasal 1 butir 8 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tanggal 10 Desember 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)</p>		
38	Nomor 809 K/Pdt.Sus-BPSK/2017	<p>Bahwa pertimbangan hukum putusan Judex Facti ”yang menyatakan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak berwenang untuk mengadili perkara ini” dapat dibenarkan dan tidak bertentangan dengan hukum, karena berdasarkan fakta-fakta dalam perkara ini Judex Facti telah memberikan pertimbangan yang cukup, dimana ternyata hubungan hukum antara Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan adalah berdasarkan Perjanjian Pemberian Fasilitas Kredit, dalam hal ini Pemohon Keberatan selaku Kreditur dan Termohon Keberatan selaku Debitur dan ternyata pula pihak Termohon Keberatan selaku Debitur telah cidera janji (wanprestasi) atas pemberian fasilitas kredit tersebut atau telah berhenti membayar, sehingga sengketa Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan secara absolut merupakan</p>	<p>Pada pokoknya Putusan BPSK dibatalkan</p>	<p>Mahkamah agung Menganggap bahwa sengketa ini bukan sengketa konsumen, melainkan sengketa perjanjian yang merupakan mutlak kewenangan peradilan (kewenangan Absolut)</p>
	<p>RICARDO SIMANJUNTAK</p> <p>VS</p> <p>PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk. Cabang Rantauprapat,</p>			

		kewenangan Peradilan Umum (Pengadilan Negeri) dan bukan merupakan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen		
39	Nomor 810 K/Pdt.Sus-BPSK/2017	Bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terkait perkara ini tidak memiliki kewenangan untuk mengadili karena sengketa yang timbul antara pihak Pemohon Kasasi dan Termohon Kasasi adalah perselisihan terkait perjanjian kredit dengan jaminan hak tanggungan yang merupakan perkara perdata murni/biasa dan menjadi kewenangan peradilan umum in casu pengadilan negeri	Pada pokoknya Putusan BPSK dibatalkan	Mahkamah agung Menganggap bahwa sengketa ini bukan sengketa konsumen, melainkan sengketa perjanjian yang merupakan mutlak kewenangan peradilan (kewenangan Absolut)
	TUMINO VS PT BANK DANAMON INDONESIA TBK, DSP UNIT AEK NABARA			
40	Nomor 1388 K/Pdt.Sus-BPSK/2017 SAKIRIN HARAHAP, VS	Bahwa pertimbangan hukum putusan Judex Facti yang menerima/mengabulkan permohonan keberatan, dengan membatalkan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Batu Bara dapat dibenarkan, karena berdasarkan fakta-fakta dalam	Pada pokoknya Putusan BPSK dibatalkan	Mahkamah agung Menganggap bahwa sengketa ini bukan sengketa konsumen, melainkan sengketa perjanjian yang merupakan mutlak kewenangan peradilan (kewenangan Absolut)

	PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk. KANTOR CABANG SIBUHUAN	perkara ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak berwenang untuk memeriksa dan mengadili perkara ini, dimana hubungan hukum antara Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan berdasarkan perjanjian pemberian fasilitas kredit dan berdasarkan fakta Termohon Keberatan telah wanprestasi dalam hal ini telah berhenti membayar angsuran atau cicilan kreditnya kepada Pemohon Keberatan, sehingga secara absolut sengketa antara Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan merupakan kewenangan peradilan umum (Pengadilan Negeri) dan bukan merupakan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), untuk itu tolak kasasi dengan perbaikan, dan cukup menyatakan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Batu Bara tidak berwenang untuk memeriksa dan mengadili perkara ini.		
--	--	---	--	--

Berdasarkan sajian data pada Tabel 3.1. tentang koding putusan MA yang membatalkan putusan BPSK ditemukan hal-hal sebagai berikut:

1. Bahwa terhadap pembatalan putusan BPSK oleh MA tersebut, hampir semuanya adalah berkaitan dengan sengketa atas utang piutang perbankan;
2. Terdapat perbedaan cara pandang antara majelis hakim BPSK dengan Majelis Hakim di Mahkamah Agung dalam menentukan ruang lingkup sengketa konsumen tanpa melihat kedalam peraturan yang sudah ada dan berlaku. Hal tersebut dapat dilihat

dalam perbandingan pertimbangan kedua putusan tersebut, di mana dalam putusan Majelis BPSK, dalam menentukan ruang lingkup sengketa konsumen lebih melihat pada dampak kerugian materiil yang dialami konsumen akibat dari adanya perbuatan Pelaku Usaha yang merugikan. Dengan dalil tersebutlah Hakim di BPSK berkeyakinan bahwa sengketa ini merupakan sengketa Perlindungan Konsumen (tanpa melihat apakah itu konsumen yang dimaksud adalah konsumen akhir atau bukan). Selanjutnya, terdapat perbedaan yang mencolok pada pertimbangan hakim dalam putusan kasasi, di mana dalam pertimbangan tersebut, Majelis hakim di Mahkamah Agung dalam menentukan apakah kasus ini merupakan ruang lingkup sengketa konsumen atau bukan, lebih menilai pada instrumen/dasar penyebab terjadinya masalah yakni menitik beratkan pada adanya suatu perjanjian, sehingga apapun alasan BPSK dikesampingkan oleh Majelis hakim di Mahkamah Agung karena melanggar kewenangan BPSK dengan dasar mutlak bahwa sengketa wanprestasi bukan merupakan sengketa konsumen, sedangkan kewenangan BPSK hanya sebatas menangani masalah sengketa konsumen;

3. Fakta selanjutnya adalah, adanya ketidak pahaman kedua belah pihak (BPSK dan MA) mengenai ruang lingkup yang dimaksud “sengketa konsumen”. Ketika didasarkan pada Pasal 1 Ayat 10 Permendag 350 tahun 2011 tentang tugas dan wewenang BPSK, dijelaskan bahwa *Sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa*. Pada aturan tersebut, dapat diperoleh unsur “sengketa konsumen” yang harus dipenuhi sebagai berikut:
 - a. Adanya konsumen dan pelaku usaha,
 - b. Adanya kerugian

- c. Adanya akibat yang ditimbulkan karena mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.

Sedangkan pengertian konsumen menurut UUPK 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. Selanjutnya, 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 Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Terhadap rumusan sengketa konsumen tersebut, sejatinya sudah memberikan sedikit rambu-rambu terhadap batasan ruang lingkup “sengketa konsumen”, yakni sengketa konsumen harus ada “**konsumen akhir**”, pelaku usaha, dan adanya unsur kerugian materiil. Seharusnya MA tidak hanya berpedoman pada sebab sengketanya saja yakni perjanjian, tetapi haruslah pula melihat unsur-unsur yang terdapat dalam rumusan sengketa konsumen tersebut, bisa jadi walaupun sengketa itu disebabkan karena perjanjian, akan tetapi memenuhi unsur sebagaimana yang dimaksud dalam sengketa konsumen tersebut, maka bisa jadi secara yuridis masuk kedalam kategori sengketa konsumen dan menjadi wewenang BPSK.

Permasalahan selanjutnya adalah, pengertian sengketa konsumen ini tidak secara rinci terdapat kategori, para meter dan tolok ukur yang jelas, misal terhadap kerugian materiil, kerugian yang bagaimana? Berapa besar? Dan siapa yang bisa menyatakan kerugian tersebut ?, kemudian juga apa yang dimaksud konsumen akhir? Tidak dijelaskan lebih lanjut, yang ada dalam UU hanya menjelaskan pengertian konsumen saja. Menurut hemat penulis, pengertian sengketa konsumen tersebut harus diperjelas,

dan di atur kedalam aturan yang secara hirarkis adalah UU bukan peraturan menteri, hal ini akan mempengaruhi terhadap tata laksana penegakan hukumnya.

4. Bahwa senyatanya dengan melihat data koding putusan MA di atas, secara fakta juga telah memperlihatkan perbedaan persepsi antara BPSK dan majelis hakim Mahkamah Agung berkaitan dengan maksud dan ruang lingkup sengketa konsumen. Di samping itu, di dalam UUPK juga tidak menjelaskan dan memberikan batasan wewenang berkaitan dengan ruang lingkup batasan limitatif antara kewenangan BPSK dan lembaga peradilan umum, hal ini yang kemudian menimbulkan perbedaan pandangan antara kedua lembaga tersebut, ditambah UUPK sendiri tidak mengatur secara tegas, apa itu dan batasan sengketa konsumen.

Temuan lain terhadap pembatalan putusan BPSK tersebut adalah BPSK sebagai lembaga yang mirip dengan *quasi* peradilan karena memiliki fungsi yang mirip seperti menyelesaikan sengketa, yakni memiliki fungsi adjudikasi. Namun demikian terdapat batasan kekuatan eksekutorial putusan dan ruang lingkup tugas dan wewenangnya sebagaimana yang dijelaskan dalam UUPK. Pada intinya BPSK hanya memiliki kewenangan untuk melakukan penyelesaian sengketa konsumen, namun apa yang dimaksud sengketa konsumen, apa batasannya tidak diatur dalam ketentuan UUPK. Selain itu, terhadap bentuk wewenang BPSK sendiri menurut Peneliti masih terdapat ketidakjelasan konsep atau pengertian.

BPSK yang diberi kewenangan untuk mengadili sengketa konsumen menurut UUPK, sama sekali tidak memiliki kemampuan efektif untuk melakukan pekerjaan tersebut. Salah satu contohnya adalah kekuatan eksekutorial putusan BPSK yang harus dimintakan pengesahannya terlebih dahulu ke Pengadilan Negeri. Hal ini tentu membuka peluang untuk sangat mungkin terjadi pembatalan putusan BPSK oleh pengadilan negeri yang berujung pada tidak efektifnya penegakan hukum oleh BPSK. Oleh karena itu, perlu

juga dikaji bagaimana efektivitas penyelesaian konsumen oleh BPSK yang akan Peneliti jabarkan pada pembahasan selanjutnya.

B. Analisis Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK

a. Parameter Efektivitas BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen

Teori efektivitas hukum sebagaimana yang telah diuraikan pada Bab II, menurut pemahaman Peneliti jika dikaitkan dengan efektivitas BPSK sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen, maka lembaga tersebut dapat dikatakan efektif apabila memenuhi indikator sebagaimana Tabel 3.2 berikut ini:

Tabel 3. 2. Parameter Efektivitas BPSK Dalam Melakukan Penyelesaian Sengketa⁵²

No	Aspek	Indikator/Parameter
1	Aturan Hukum	Peraturan memuat dasar, tujuan dan fungsi kelembagaan; Sinkronisasi antar peraturan yang mengatur bidang perlindungan konsumen khususnya berkaitan dengan BPSK baik secara vertikal maupun horisontal;
2	Sarana dan Prasarana	Adanya penganggaran yang baik Adanya sarana yang memadai Adanya dukungan prasarana yang memadai;
3	Sumber daya Manusia	Memiliki kualitas mumpuni sesuai bidang Memiliki sistem seleksi yang baik Adanya kesejahteraan anggota yang mencukupi
4	kesadaran hukum masyarakat	Adanya ketaatan masyarakat terhadap peraturan mengenai perlindungan konsumen;

⁵² Parameter efektivitas ini disarikan dari berbagai teori efektivitas hukum yang telah disajikan dalam pembahasan sebelumnya

		Adanya antusiasme masyarakat dan pengetahuan masyarakat mengenai peran dan Fungsi BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen,
--	--	--

b. Analisis Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh BPSK pada

Aspek Aturan Hukumnya

Sebagaimana telah disajikan pada Tabel 3.2, bahwa untuk mengukur efektivitas BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen, perlu untuk menggunakan berbagai parameter uji keefektivitasan. Salah satu di antaranya adalah aspek aturan yang menjadi dasar legalitas BPSK. Di dalam uji efektivitas dalam aspek aturan hukum ini, dititikberatkan pada indikator/parameter yang menjadi dasar tujuan, serta tingkat sinkronisasi antar peraturan yang mengatur tentang tugas pokok dan fungsi BPSK.

Pengaturan mengenai BPSK sendiri, pada pokoknya telah diatur pada ketentuan UUPK. Berkaitan dengan pengertian, tugas, fungsi, dan kewenangan BPSK sendiri telah dijabarkan dalam Pasal 49 hingga Pasal 58 UUPK. Selain ketentuan perundang-undangan tersebut, secara pengaturan berkaitan kewenangan, tugas, pokok dan fungsi BPSK termasuk juga bagaimana beracara di dalam persidangan BPSK secara lebih detail, telah diatur dalam Peraturan Menperindag Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 tentang BPSK. Secara struktural lahirnya kedua dasar aturan BPSK tersebut tidak terdapat masalah secara formil, karena ketika diuji secara vertikal kedua aturan tersebut tidak saling bertentangan dan dikeluarkan oleh pemangku kebijakan yang berwenang. Pada intinya lahirnya Peraturan Menteri Perdagangan ini ditujukan untuk memberikan dukungan/aturan pelaksana terhadap operasionalisasi BPSK yang diatur dalam UUPK Pasal 49 hingga 58.

Namun demikian, secara materi terhadap kewenangan, tugas dan fungsi BPSK, kedua aturan tersebut masih jauh dari sempurna, hal ini dianalisis berdasarkan data dan fakta sebagai berikut:

- 1) Permasalahan terhadap kekuatan eksekutorial putusan BPSK. Berdasarkan Pasal 42 ayat (1) Peraturan menperindag RI Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 menyatakan bahwa putusan BPSK merupakan putusan yang final dan mengikat bagi para pihak. Oleh karenanya para pihak harus dengan etika baik menjalankan hal yang sudah disepakati. Agar putusan tersebut dapat menjadi putusan yang bersifat eksekutorial, terhadap putusan tersebut dapat dimintakan eksekusi ke pengadilan negeri⁵³. Ketentuan Kepmendag tersebut merupakan penjabaran dari Pasal 54 ayat (3) UUPK menyatakan bahwa yang dimaksud putusan majelis bersifat final adalah bahwa dalam BPSK tidak ada upaya banding dan kasasi.⁵⁴

Namun di dalam Pasal 56 Ayat (2) UUPK diatur bahwa para pihak ternyata dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri paling lambat 14 hari kerja setelah pemberitahuan putusan BPSK. Dengan dibukanya kesempatan mengajukan keberatan, dapat dimaknai bahwa putusan BPSK tersebut masih belum final. Pihak yang keberatan atas putusan yang didapat untuk mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri, hanya saja pihak yang tidak puas atas putusan Pengadilan Negeri tersebut tidak dapat lagi mengajukan upaya hukum banding melainkan upaya hukum kasasi ke Mahkamah Agung.⁵⁵ Berdasarkan ketentuan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara

⁵³ Jimmy Joses Sembiring, 2011, *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan*, Edisi Pertama Cetakan Pertama, Transmedia Pustaka, Jakarta, hlm. 187.

⁵⁴ Ahmadi Miru dan Sutarnan Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi Pertama Cetakan Pertama, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta. Hlm 260

⁵⁵ *Ibid.*, 264

Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan BPSK, ini disebutkan bahwa pada hakikatnya tidak dapat dibenarkan mengajukan keberatan terhadap putusan BPSK kecuali yang memenuhi persyaratan. Pasal 2 Peraturan Mahkamah Agung ini menegaskan bahwa yang dapat diajukan keberatan adalah terhadap putusan arbitrase BPSK. Kedua perbedaan pengaturan tersebut antara yang diatur dalam Kepmenperindag dengan UUPK jelas saling bertentangan. Hal ini menimbulkan ketidakpastian hukum berkaitan dengan kekuatan final dan mengikat putusan BPPSK.

2) Permasalahan terhadap kewenangan BPSK. Berkaitan dengan permasalahan ini, secara umum kewenangan BPSK sendiri sudah diatur pada Pasal 52 UUPK, yaitu:

- a) Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi, arbitrase, atau konsultasi;
- b) Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c) Pengawasan klausul baku;
- d) Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran undang-undang ini;
- e) Menerima pengaduan dari konsumen, lisan atau tertulis, tentang di langgarnya perlindungan konsumen;
- f) Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen;
- g) Memanggil pelaku usaha pelanggar;
- h) Menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran ini;
- i) Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan mereka tersebut huruf g apabila tidak mau memenuhi panggilan;

- j) Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen atau alat-alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k) Memutuskan dan menetapkan ada tidaknya kerugian konsumen;
- l) Memberitahukan Peraturan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m) Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar undang-undang.

Membahas mengenai kewenangan BPSK, tidak terlepas dari bagaimana kedudukan BPSK itu sendiri. BPSK sebagai lembaga di bawah eksekutif yang berfungsi adjudikasi, yakni menyelesaikan permasalahan dengan cara mengadili, tentu harus memiliki sinkronisasi yang jelas dengan lembaga yudikatif yang sama - sama memiliki peran dan fungsi adjudikasi. Berkaitan dengan kedudukan BPSK yang dimaksud. Pasal 23 UUPK telah mengatur 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 BPSK, atau dengan cara mengajukan gugatan kepada badan peradilan di tempat kedudukan konsumen”. Di sini dapat dilihat ada dua hal penting:⁵⁶

- a) Bahwa UUPK memberikan alternatif penyelesaian melalui badan di luar sistem peradilan yang disebut dengan BPSK;
- b) Bahwa penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha merupakan suatu pilihan yang bersifat alternatif, yang tidak harus diselesaikan melalui peradilan. Pilihan penyelesaian sengketa melalui BPSK adalah sejajar dengan pilihan penyelesaian sengketa melalui badan peradilan. Adanya kesejajaran tersebut,

⁵⁶ Yusuf Shofie, *Loc., Cit.* Hlm 40

secara meyakinkan telah sampai pada makna bahwa kedudukan BPSK sama dengan lembaga peradilan.

Hal ini berarti bahwa kedudukan BPSK telah disejajarkan dengan lembaga peradilan dalam penyelesaian sengketa, idealnya BPSK memiliki kompetensi yang harus diakui, dan dihormati oleh lembaga lainnya.

Namun, faktanya berbeda dengan idealita, walaupun BPSK menurut undang-undang memiliki kedudukan yang diakui dan bahkan dipersamakan dengan lembaga peradilan, ketika menjalankan kewenangannya, acapkali BPSK selalu mendapatkan berbagai kendala di lapangan di antaranya:

- a) Berkaitan dengan kewenangan untuk melakukan pengawasan terhadap perjanjian baku. Adanya kewenangan ini, menjadikan BPSK mempunyai dua wewenang yakni pengawasan dan penyelesaian sengketa. Namun demikian, adanya wewenang pengawasan ini, sampai saat ini tidak dapat dilakukan oleh BPSK, karena tidak memiliki dasar aturan teknis pelaksanaan atas wewenang pengawasan tersebut;
- b) Berkaitan dengan kewenangan mengeluarkan putusan yang bersifat final dan *biding*. Sebagaimana telah diuraikan dalam pembahasan sebelumnya, BPSK yang memiliki putusan yang final dan *biding*, ternyata oleh undang - undang diberi peluang bagi pelaku usaha untuk melakukan upaya banding maupun kasasi, sehingga hasilnya banyak putusan BPSK yang dibatalkan oleh lembaga peradilan;
- c) Berkaitan dengan kewenangan mengadili secara limitasi terhadap sengketa konsumen. Secara tegas yang dimaksud sengketa konsumen sendiri rumusannya didasarkan pada Permenperindag Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK, yang dijabarkan:

“Sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.”

Terhadap rumusan tersebut, dapat dipahami secara seksama, bahwa apa yang dimaksud sengketa konsumen memiliki pengertian yang teknis namun juga abstrak, tidak memiliki batasan yang jelas, sehingga menimbulkan multitafsir karena tidak ditemukan penjabaran lebih lanjut di dalam ketentuan penjelas. Selain itu, terhadap kerugian yang dimaksud, BPSK hanya dapat membuktikan kerugian materiil yang diderita oleh konsumen. Keadaan seperti inilah yang kemudian menyebabkan adanya benturan kewenangan antara peradilan dengan BPSK, sebagaimana telah dijelaskan dalam bab pembahasan pertama mengenai analisis putusan BPSK yang dibatalkan oleh Mahkamah Agung.

c. Analisis Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh BPSK pada Aspek Sarana dan Prasarana

Aspek yang mempengaruhi efektivitas BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen adalah sarana dan prasarana. Aspek ini dipandang sebagai unsur pendukung yang cukup penting dalam keberlangsungan aktifitas operasionalisasi BPSK. Hal tersebut senada dengan apa yang diungkapkan oleh Soerjono Soekanto. Menurutnya sukses atau efektifnya suatu penegakan hukum ditentukan oleh berbagai hal seperti: tersedia prasarana yang memadai sebagai faktor pendukung dalam menjalankan aktivitas lembaga penegak hukum.⁵⁷ Sementara itu, prasarana sendiri menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dimaknai sebagai segala sesuatu yang merupakan penunjang utama

⁵⁷Soerjono Soekanto, 2008,*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum.....* Loc.Cit. hlm. 8.

terselenggaranya suatu proses.⁵⁸ Dengan demikian, sarana merupakan suatu alat yang dapat dipergunakan untuk mencapai suatu proses yang diinginkan, yang dalam pengaplikasiannya harus didukung oleh prasarana yang memadai.

BPSK sebagai lembaga yang memiliki peran penting dalam tegaknya hukum perlindungan konsumen tentunya memiliki beban berat yang harus diemban. Oleh karenanya sudah menjadi suatu syarat mutlak apabila lembaga yang menjadi pilar tegaknya hukum perlindungan konsumen tersebut harus didukung dengan sarana dan prasarana yang mumpuni. Hal tersebut semata-mata diperlukan untuk menunjang kinerja BPSK. Oleh karena itu, dalam rangka menilai bagaimana efektivitas kinerja BPSK, perlu kiranya menguji bagaimana kondisi sarana dan prasarana lembaga tersebut saat ini.

Selanjutnya, terhadap data dan fakta berkenaan dengan kondisi sarana dan prasarana BPSK Peneliti akan jabarkan sebagai berikut:

- 1) BPSK Yogyakarta, Bandung, Surabaya dan DKI Jakarta memiliki sarana dan Prasarana yang memadai. Hal ini dapat dilihat bahwa alokasi anggaran daerah untuk BPSK ini cukup besar yakni rata-rata sekitar 100 Juta - 250 Juta per tahun.⁵⁹ Di samping itu terlihat bahwa BPSK ini memiliki gedung yang cukup memadai, misalnya BPSK Yogyakarta yang semula menjadi satu dengan Balai Kota Yogyakarta saat ini telah menempati gedung baru yang cukup baik, yakni di Jalan Kusuma Negara. Namun selain BPSK tersebut, kondisi sarana dan prasarana BPSK di wilayah lain sangat memprihatinkan, misalnya BPSK kota Pontianak, yang hanya mendapatkan anggaran sekitar 150 Juta pertahun (itupun atas teguran dari

⁵⁸Diakses dari <http://www.volimaniak.com/2015/02/pengertian-sarana-dan-prasarana.html> pada Kamis, 4 Agustus 2018 pukul 22.30 Wib

⁵⁹ Data didapat dari wawancara dengan mbak intan (hakim BPSK Yogyakarta periode 2018-2023) dan Bapak Bambang Sumantri Komisioner BPKN dan mantan Ketua BPSK DKI JAKARTA.

Ombudgeman) sehingga gaji komisionernya hanya sekitar 600 rb - 800 rb perbulan.⁶⁰

Selain itu, terhadap fasilitas pendukung lainnya sampai saat ini BPSK Kota Pontianak belum memiliki gedung tersendiri melainkan masih menggunakan salah satu ruangan yang sempit dengan ukuran 3 x 3 m² dan itupun dekat WC di kantor Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi Kota Pontianak. Demikian juga halnya dengan sarana prasarana, masih menggunakan sarana prasarana milik Disperindagkop Kota Pontianak dari tahun 2013 sampai 2014. Pada tahun 2015 BPSK tersebut baru mendapat bantuan dari pusat, dengan mengirimkan seperangkat alat komputer dan printer serta 1 set meja sidang dan itupun mejanya tidak dapat dipergunakan karena tidak cukup dikarenakan ruangan yang tidak memadai. BPSK Kota Pontianak juga belum memiliki ruang pertemuan untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha, sehingga jikalau ada kegiatan sidang atas laporan konsumen dilakukan dengan menggunakan ruang rapat Kepala Dinas Disperindagkop Kota Pontianak dan ruang kerja Kepala Bidang Perdagangan dengan terpaksa dikosongkan dan terpaksa keluar ruangan sampai sidang selesai.⁶¹

d. Terdapat permasalahan Kebijakan Pemerintah berupa penganggaran terhadap alokasi dana APBD.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah memuat sejumlah pergeseran kewenangan dari provinsi ke kabupaten/kota, atau sebaliknya. Salah satunya tentang perpindahan kewenangan penganggaran BPSK dari kabupaten/kota berpindah ke provinsi. Aturan di dalam Undang-Undang Pemerintah Daerah ini berbeda dengan UPPK yang membebankan alokasi penganggarnya ke

⁶⁰ HASANI, 2016, *Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Rangka Menwujudkan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen (STUDI BPSK KOTA PONTIANAK)*, Tesis, Program Magister Ilmu Hukum Universitas Tanjung Pura. hlm 30

⁶¹*Ibid.*,

kabupaten/kota. Akibat dari pergeseran kewenangan ke tingkat provinsi ini, BPSK sekarang hanya dapat dibentuk atas usul Gubernur dengan pernyataan kesanggupan pendanaannya melalui anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD) provinsi. Ternyata, tidak semua provinsi punya kesiapan terkait pendanaan ini. Bahkan diketahui sejumlah provinsi belum siap, sekalipun BPSK di provinsi itu sudah terlanjur berdiri (sebelum berlaku Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014).

Beberapa provinsi bahkan memutuskan untuk menunda dulu pembentukan BPSK baru sebelum ada kejelasan penganggaran di bidang ini. Jadi, alih-alih jumlah BPSK bertambah, yang terjadi dapat saja sebaliknya. Bakal ada “likuidasi” atas beberapa BPSK karena dianggap performa mereka tidak lagi efisien, misalnya karena perkara yang ditangani oleh BPSK itu tergolong sangat minim.⁶² Selain itu, dengan adanya kebijakan penganggaran yang ditarik menjadi kewenangan pemerintah Provinsi tersebut, sudah dapat dipastikan bahwa dukungan sarana dan prasarana pada BPSK kota/kabupaten akan semakin mengalami kesulitan. Hal tersebut jelas terbukti, ketika telah dilantiknya anggota BPSK kota padang pada tahun 2017 lalu, namun anggaran keuangan untuk biaya operasionalisasinya masih belum jelas, bahkan masih menunggu dana hibah dari provinsi.⁶³

Selama ini pembentukan BPSK selalu dikukuhkan melalui Peraturan presiden. Artinya, pembentukan BPSK adalah Peraturan yang diambil oleh pemerintah pusat, sehingga sebenarnya tidak dibenarkan apabila pemerintah daerah begitu saja bisa mengutak-atik keberadaan BPSK yang telah dituangkan di dalam Peraturan presiden, tanpa sepersetujuan pemerintah pusat. Oleh karena itu, “likuidasi” hanya mungkin dilakukan melalui Peraturan presiden, tidak cukup dengan Peraturan

⁶² Shidarta, *BPSK Di Tengah Pergeseran Kewenangan Penganggaran*, 2017, diakses melalui <http://business-law.binus.ac.id/2017/11/30/bpsk-di-tengah-pergeseran-kewenangan-penganggaran/> pada 5 Agustus 2018.

⁶³ Sebagaimana dilansir dalam <https://www.jawapos.com/jpg-today/20/11/2017/dilantik-gaji-anggota-bpsk-padang-belum-jelas>, akses 5 Agustus 2018

gubernur. Bahkan Peraturan Menteri pun tidaklah cukup, kendati posisi menteri ada di tingkat pusat.

e. Analisis Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh BPSK pada

Aspek Sumber Daya Manusia

Aspek ketiga, mengukur bagaimana efektivitas kinerja BPSK dalam menjalankan wewenangnyanya dari kualitas sumber daya manusia. Aspek ini merupakan komponen yang sangat penting, karena kualitas aspek ini sangat berpengaruh terhadap kinerja BPSK. Pasalnya, sumber daya manusia yang mumpuni akan menentukan bagaimana tugas dan wewenang BPSK dapat berjalan sesuai dengan rencana. BPSK dalam menunjuk anggota, secara umum sudah ditentukan di dalam Pasal 15 Peraturan Menteri Perdagangan 06/M-DAG/PER/2/2017 TENTANG BPSK di mana terdapat kriteria tertentu yang diuraikan sebagaimana berikut:

- 1) Persyaratan umum untuk dapat diangkat menjadi anggota BPSK, yaitu:
 - a. Warga Negara Indonesia;
 - b. Berbadan sehat;
 - c. Berkelakuan Baik;
 - d. Tidak pernah dihukum karena kejahatan;
 - e. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang Perlindungan Konsumen;
dan
 - f. Berusia paling rendah 30 (tiga puluh) tahun.
- 2) Persyaratan khusus untuk dapat diangkat menjadi anggota BPSK, yaitu:
 - a. Berpangkat paling rendah penata atau golongan III/c, bagi calon anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah;

- b. Tokoh masyarakat atau anggota LPKSM yang masa keanggotaannya paling sedikit 1 (satu) tahun di LPKSM dimaksud, bagi calon anggota BPSK yang berasal dari unsur Konsumen;
- c. Anggota asosiasi, perkumpulan, atau organisasi Pelaku Usaha yang produknya terkait dengan Perlindungan Konsumen di Indonesia, yang masa keanggotaannya paling sedikit 1 (satu) tahun, bagi calon anggota BPSK yang berasal dari unsur Pelaku Usaha;
- d. Bukan merupakan anggota atau pengurus partai politik; dan
- e. Diutamakan bertempat tinggal di wilayah kabupaten/kota setempat dan untuk Provinsi DKI Jakarta bertempat tinggal di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, atau Bekasi.

Persyaratan sebagaimana yang dimaksud dalam ketentuan tersebut, dapat dianalisis hal - hal sebagaimana berikut:

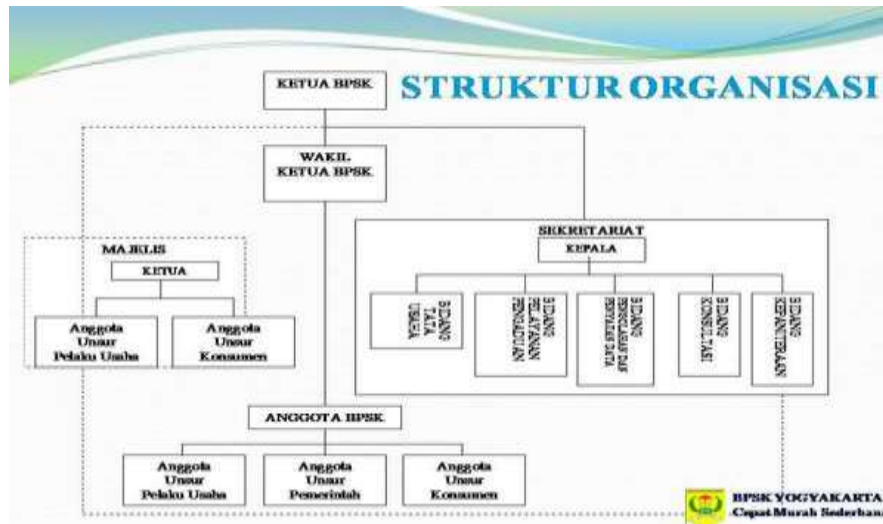
1. Persyaratan menjadi anggota BPSK, tidak mengenal kualifikasi jenjang pendidikan, tidak adanya jenjang kualifikasi yang jelas tentu akan mempengaruhi kualitas SDM BPSK yang direkrut sehingga sedikit banyak akan berdampak pada profesionalisme kinerja. Oleh karena itu, untuk mengantisipasi hal tersebut diperlukan kegiatan ekstra yang menunjang wawasan anggota BPSK sendiri seperti pelatihan, workshop dll;
2. Persyaratan menjadi anggota BPSK, tidak menspesifikasikan bidang tertentu, seperti harus sarjana hukum, dan atau keilmuan lain yang relevan dengan hukum perlindungan konsumen. Hal ini akan berdampak pada rendahnya kemampuan kinerja anggota BPSK dalam mengkaji dan menerapkan aspek-aspek hukum perlindungan konsumen utamanya dalam penafsiran hukum;

3. Pada persyaratan anggota BPSK tersebut, memang terdapat kualifikasi jenjang pengalaman apabila anggota BPSK berasal dari unsur konsumen yakni minimal 1 tahun, namun demikian menurut hemat peneliti, hal ini masih menunjukkan kekurangan, sebaiknya diubah menjadi 5 (lima) tahun mengingat bekal pengalaman merupakan suatu hal yang sangat penting dan akan mempengaruhi pola pikir terhadap pertimbangan hakim BPSK dalam mengambil keputusan;
4. Sampai saat ini, berdasarkan pada informasi yang Peneliti dapatkan terhadap tahapan seleksi anggota BPSK sendiri dilakukan oleh tim panel yang berisi oleh anggota komisioner BPSK terdahulu dan Dinas Perindag di daerah masing - masing. Namun standar untuk melakukan seleksi ini, memang tidak ada, sehingga tiap daerah memiliki tenknis seleksi masing-masing, ada yang ketat ada juga yang alakardarnya (formalitas), tidak seperti seleksi anggota BPKN yang luar biasa ketat, menggunakan beberapa tahap yang sudah menjadi acuan baku, dan bahkan ada *fit an propertest* di DPR.⁶⁴ Dengan demikian, menurut hemat Peneliti dengan tidak adanya standar tahapan dan tenknis baku yang jelas akan berdampak langsung pada kualitas SDM lembaga tersebut.

Hal selanjutnya yang menjadi titik uji efektivitas ini adalah berkaitan dengan susunan organisasi BPSK. Bahwa BPSK sendiri secara struktural terdiri dari Ketua merangkap anggota, wakil ketua merangkap anggota, Anggota dan Sekretariat. Jumlah anggota BPSK sedikit-dikitnya 9 (sembilan) orang atau sebanyak 15 (lima belas) orang, yang disesuaikan dengan volumen dan beban kerja BPSK setempat. BPSK Kota Yogyakarta sendiri memiliki 9 orang anggota yang terdiri dari 3 anggota

⁶⁴ Wawancara dengan Bapak Bambang Sumantri (mantan wakil BPSK DKI Jakarta) dan saat ini menjabat sebagai komisioner BPKN RI, Via FB Chat pada 16 Juni 2018.

dari unsur pemerintah, 3 anggota dari unsur pelaku usaha dan 3 anggota dari unsur konsumen. Hal ini dapat dilihat dalam struktur organisasi BPSK pada gambar berikut:



Gambar 3. 1. Struktur Organisasi BPSK

Sumber: www.disperindag.com

Berdasarkan gambar dari struktur organisasi tersebut, dapat dijelaskan bahwa fungsi para elemen yang bekerja di BPSK saling terkait satu dengan yang lainnya, dimulai dari ⁶⁵:

1. Ketua BPSK yang fungsinya adalah memanggil pelaku usaha secara tertulis dengan salinan permohonan penyelesaian sengketa paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan tersebut diterima secara benar dan lengkap;
2. Ketua majelis fungsinya adalah mengawasi secara pasif proses penyelesaian sengketa oleh para pihak yang bersengketa dan bertindak sebagai konsiliator;
3. Sekretaris kepala fungsinya adalah memberikan tanda terima atas permohonan penyelesaian sengketa konsumen baik secara tertulis maupun lisan.

⁶⁵ Lihat dalam pasal 28 dst, Pada Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 06/M-Dag/Per/2/2017 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Berdasarkan rincian tersebut, dapat dikatakan bahwa terkait dengan pembagian tugas BPSK sudah dijalankan, hanya saja apabila dilihat unsur anggota BPSK yang jumlahnya terbatas tidak seimbang dengan potensi sengketa yang akan muncul. Hal ini mengingat rasio jumlah konsumen dan pelaku usaha yang ada sangat tinggi.

f. Analisis Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh BPSK pada Aspek Kesadaran Hukum Masyarakat.

Kesadaran hukum dengan hukum mempunyai keterkaitan yang erat sekali. Kesadaran hukum merupakan faktor dalam tegaknya hukum. Oleh sebab itu tingginya kesadaran hukum akan berbanding lurus dengan tingginya tingkat penegakan hukum. Dengan demikian semakin tinggi tingkat kesadaran hukum suatu lingkungan tempat yuridiksi hukum tersebut berlaku. Semakin tinggi juga kekuatan mengikat terhadap aturan tersebut. Pada intinya, banyak faktor yang mempengaruhi kesadaran hukum masyarakat, namun yang paling utama menurut hemat Peneliti adalah faktor sosialisasi.

Sosialisasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai sebuah upaya memasyarakatkan sesuatu sehingga menjadi dikenal, dipahami, dihayati oleh masyarakat⁶⁶. Berangkat dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa sosialisasi merupakan sebuah kegiatan yang bertujuan untuk mengenalkan, memahami sesuatu (kaidah hukum, lembaga hukum) kedalam lingkungan masyarakat secara umum. Sosialisasi menjadi faktor utama terhadap bagaimana sebuah ketentuan hukum tersebut ditaati atau tidak oleh masyarakat.

Menurut Soerjono Soekanto, tingkat kesadaran hukum masyarakat dapat dilihat dari beberapa aspek⁶⁷:

⁶⁶Diakses melalui <http://kbbi.web.id/sosialisasi> pada minggu 11 Agustus 2018, pukul 10.36 WIB.

⁶⁷ Anonim, *Kesadaran hukum dan kepatuhan masyarakat*, Jurnal Pembangunan FH UI, Vol 7, No 6 (1977), diakses melalui <http://jhp.ui.ac.id/index.php/home/article/view/742>, pada 18 Agustus 2018

- a) *Pengetahuan hukum.* Seseorang mengetahui bahwa perilaku-perilaku tertentu itu telah diatur oleh hukum. Peraturan hukum yang dimaksud di sini adalah hukum tertulis maupun hukum yang tidak tertulis. Perilaku tersebut menyangkut perilaku yang dilarang oleh hukum maupun perilaku yang diperbolehkan oleh hukum;
- b) *Pemahaman hukum.* Seseorang warga masyarakat mempunyai pengetahuan dan pemahaman mengenai aturan-aturan tertentu, misalnya adanya pengetahuan dan pemahaman yang benar dari masyarakat tentang hakikat dan arti pentingnya UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- c) *Sikap hukum.* Seseorang mempunyai kecenderungan untuk mengadakan penilaian tertentu terhadap hukum;
- d) *Pola perilaku hukum.* Seseorang atau dalam suatu masyarakat warganya mematuhi peraturan yang berlaku;
- e) *Sosialisasi.* Sosialisasi yang dilakukan oleh lembaga terkait dalam rangka meningkatkan pemahaman hukum masyarakat.

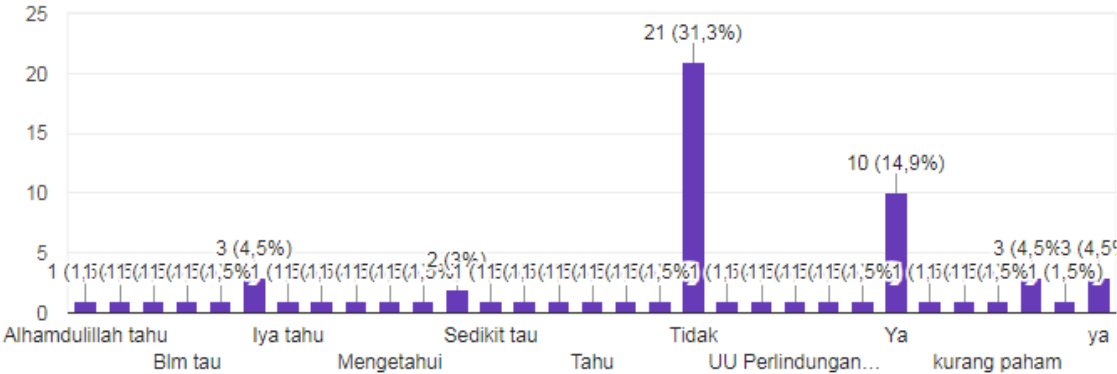
Berdasarkan bepedoman teori kesadaran hukum di atas, apabila dikaitkan antara tingkat kesadaran hukum masyarakat dengan tegaknya hukum perlindungan konsumen melalui BPSK, dapat dijabarkan sebagai berikut:

Pertama kesadaran hukum masyarakat terhadap hukum perlindungan konsumen dapat tercipta apabila masyarakat mengetahui dan memahami secara baik berkaitan dengan apa itu hukum perlindungan konsumen, lembaga - lembaga apa yang terkait dengan penegakan hukum tersebut, serta apa peran dan fungsi lembaga tersebut. *Kedua* setelah masyarakat mengetahui dan memahami aturan hukumnya, masyarakat dapat menilai sendiri potensi sengketa yang akan ditimbulkan, apakah perilaku tersebut dapat menimbulkan akibat hukum atau tidak, apa dampak akibat perbuatan tersebut. *Ketiga* adalah masyarakat dapat mematuhi aturan tersebut, serta langkah - langkah hukum yang

dapat ditempuh apabila terjadi sengketa. *Sedangkan yang terakhir*, hal- hal tersebut di atas dapat terjadi apabila didukung dengan adanya sosialisasi yang memadai oleh lembaga hukum terkait.

Untuk melakukan uji tingkat kesadaran hukum tersebut, peneliti telah melakukan survey yang dilakukan secara online meliputi wilayah Yogyakarta, Bandung, Semarang, Jakarta dan, Klaten, Solo, Sragen. Hasil survey menunjukkan sebanyak **200** (dua ratus) responden mengaku sebagai konsumen terhadap produk barang maupun jasa. Adapun responden tersebut terdiri dari pelajar, mahasiswa, dan masyarakat umum, yang memperlihatkan hasil sebagai berikut ini:

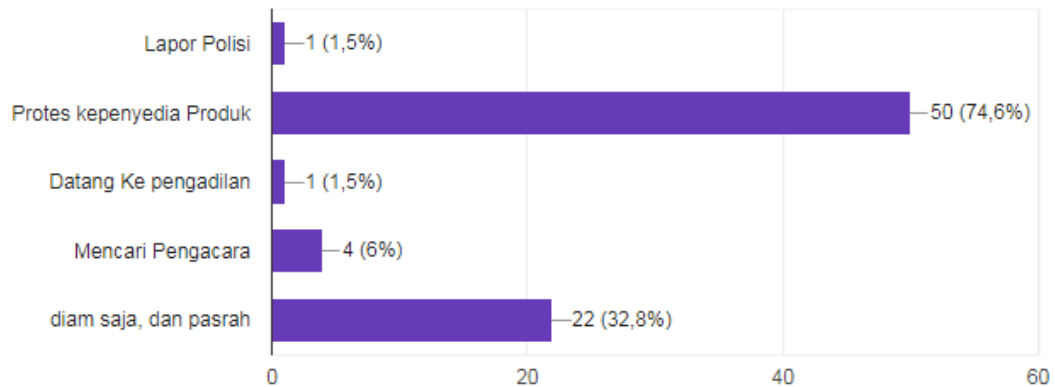
1. Terhadap uji pengetahuan hukum perlindungan konsumen oleh masyarakat, dalam uji sampling secara acak ini dapat diperlihatkan hasil sebagai berikut:



Gambar 3. 2. Pengetahuan Masyarakat tentang Hukum Perlindungan Konsumen

Gambar 3.2 tersebut, menunjukkan bahwa, dari 200 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini, hanya 10 orang yang menyatakan mengetahui hukum perlindungan konsumen, sisanya adalah kurang paham, bahkan 31 % menyatakan tidak tahu sama sekali apa itu hukum perlindungan konsumen.

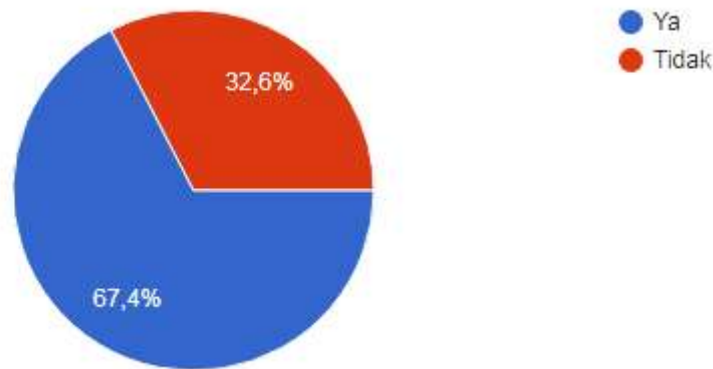
2. Peneliti juga menggali informasi berkaitan kesadaran masyarakat terhadap penyelesaian sengketa konsumen yang tergambarkan pada Diagram berikut:



Gambar 3. 3. Perilaku Masyarakat terhadap Pola Penyelesaian Sengketa Konsumen

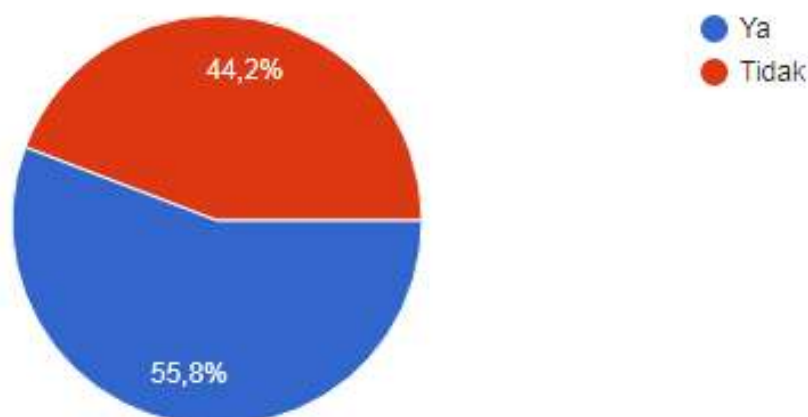
Gambar 3.3 tersebut, menunjukkan bahwa terhadap penyelesaian perkara terhadap adanya pelanggaran yang merugikan konsumen, 50 (lima puluh) orang /74,6% konsumen lebih memilih untuk menyelesaikan sengketa secara langsung ke penyedia produk, 22 (dua puluh dua) orang/32,8% pasrah. Hal ini menunjukkan tidak mengetahuinya masyarakat tentang adanya lembaga penyelesaian sengketa konsumen yang sudah ada sejak tahun 2000.

3. Berkaitan dengan hak dan kewajiban masyarakat sebagai konsumen, hasil survey menunjukan hal demikian:



Gambar 3. 4. Pemahaman Masyarakat terhadap Hak yang Dimilikinya sebagai Konsumen

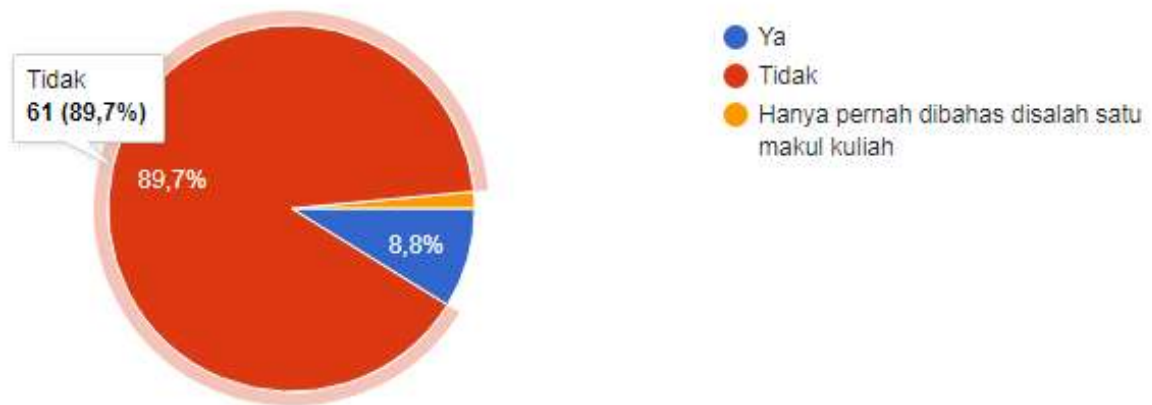
Gambar 3.4 menunjukkan bahwa 112 responden yang berkenan memberikan jawaban, dari 112 responden tersebut 67 % mengetahui dan dapat menyebutkan secara singkat hak sebagai seorang konsumen yakni “mendapatkan informasi akan produk dan harga”. Sedangkan 33% sisanya menjawab sama sekali tidak mengetahui. Selanjutnya, terhadap survey pengetahuan masyarakat terhadap kewajiban sebagai seorang konsumen, dijabarkan dengan Gambar 3.5 sebagai berikut:



Gambar 3. 5. Pengetahuan Masyarakat terhadap Kewajiban sebagai Seorang Konsumen

Berdasarkan pada gambar di atas dapat diketahui bahwa, dari 200 (dua ratus) responden dalam penelitian ini, sebagian besar telah mengetahui kewajibannya sebagai seorang konsumen (55%). Hal ini tentu akan berdampak positif terhadap terpenuhinya hak pelaku usaha.

4. Survey berkaitan dengan adanya sosialisasi terhadap hukum perlindungan konsumen, dapat dijabarkan dengan Gambar 3.6 berikut ini:

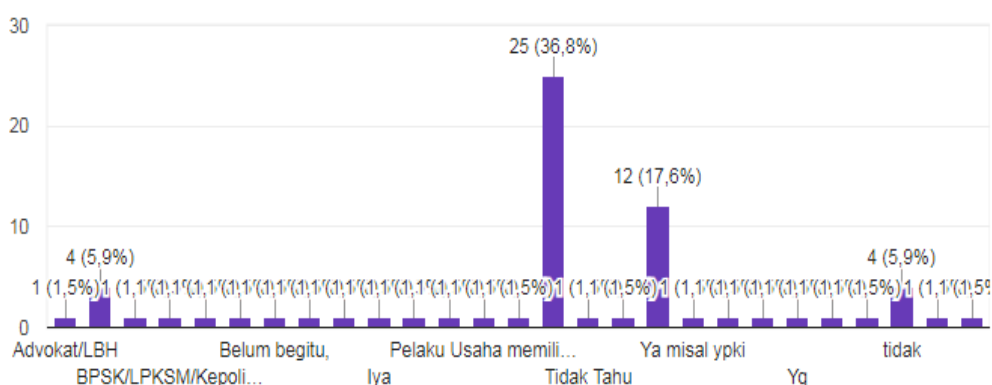


Gambar 3. 6. Sosialisasi Hukum Perlindungan Konsumen

Survey selanjutnya bertujuan untuk mendapatkan gambaran umum mengenai sosialisasi hukum perlindungan konsumen yang pernah diberikan kepada masyarakat oleh lembaga terkait. Melalui survey ini diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden belum pernah mendapatkan sosialisasi hukum terkait dengan hukum perlindungan konsumen. Sehingga besar kemungkinan pengetahuan masyarakat terhadap hukum perlindungan konsumen juga masih cukup rendah, hal ini mengingat karena sosialisasi merupakan faktor utama dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat guna membentuk kesadaran hukum. Dengan demikian, rendahnya tingkat sosialisai perlindungan konsumen tersebut

akan berakibat pada rendahnya tingkat kesadaran hukum masyarakat terhadap hukum perlindungan konsumen.

- Peneliti juga telah melakukan uji pengetahuan masyarakat terhadap lembaga-lembaga yang dapat menyelesaikan sengketa konsumen. Survey ini dimaksudkan untuk dapat mengetahui tingkat pengetahuan masyarakat terhadap jenis dan bentuk lembaga perlindungan konsumen. Adapun hasil survey tersebut dapat disajikan pada gambar berikut:

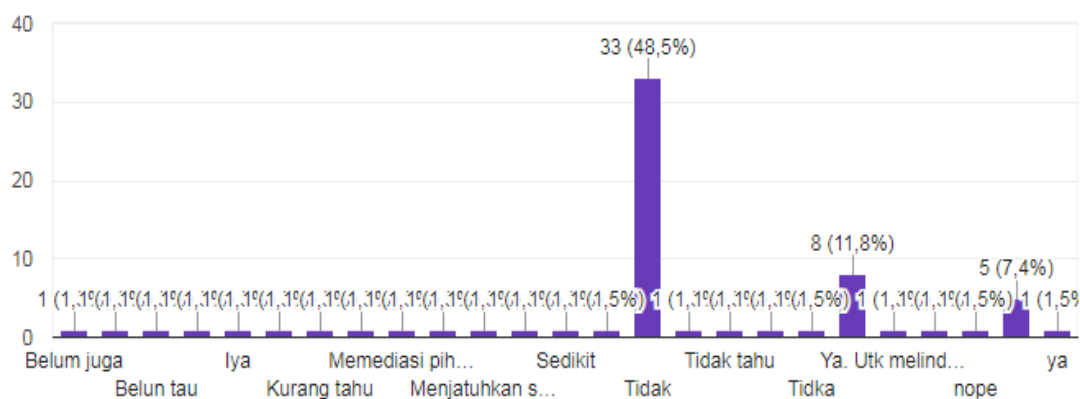


Gambar 3. 7. Pengetahuan Masyarakat terhadap Lembaga-Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen

Gambar 3.7 di atas menunjukkan bahwa hanya sekitar 12 orang/17% dari total 100 orang responden, mengetahui beberapa lembaga penyelesaian sengketa konsumen, seperti BPSK dan YLKI, hanya 4 (empat) orang/6 % mengetahui terdapat lembaga yang dapat membantu penyelesaian sengketa konsumen, seperti LBH,dan LPKSM, sedangkan 25 (dua puluh lima) orang/37% menyatakan “tidak tahu”, dan sisanya tidak memberikan jawaban. Fakta tersebut semakin jelas menandakan bahwa pengetahuan masyarakat akan penyelesaian sengketa konsumen masih cukup awam, sehingga perlu untuk ditindak lanjuti dengan memberikan pemahaman kepada masyarakat berupa sosialisasi dan berbagai

bentuk kegiatan lainnya yang dapat menambah pengetahuan masyarakat akan adanya berbagai lembaga yang dapat membantu penyelesaian sengketa konsumen. Dengan demikian kehadiran lembaga tersebut menjadi efektif karena didukung oleh antusiasme masyarakat.

6. Peneliti juga menguji tingkat pengetahuan masyarakat terhadap peran dan fungsi lembaga penyelesaian sengketa yang dalam hal ini difokuskan pada BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen, yang sepatutnya sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam rangka mengawal hak - haknya konsumen. Adapun hasil survey tersebut, menunjukkan hal sebagai berikut:



Gambar 3. 8. Pengetahuan Masyarakat terhadap Peran dan Fungsi BPSK

Terhadap hasil penelitian tersebut di atas, dapat dilihat bahwa 33 orang dari total responden 68 orang yang sebelumnya mengetahui keberadaan BPSK, diketahui sama sekali tidak mengetahui peran dan fungsi BPSK. Dengan demikian, menurut pemahaman Peneliti bahwa untuk saat ini masyarakat umum masih awam mengetahui apa itu BPSK dan bagaimana peran dan fungsinya.

g. Indeks Efektivitas BPSK dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen.

Berdasarkan pada hasil analisis terhadap indikator efektivitas BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen tersebut, dapat dilakukan skorsing untuk

mengetahui tingkat efektivitas BPSK, yang kemudian dijabarkan secara rinci sebagai berikut:

Tabel 3. 3. Indek Efektivitas BPSK dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen

No	Faktor	Indikator	Ketercapaian			
			A	B	C	D
1	Aspek aturan	Peraturan memuat dasar, tujuan dan fungsi Kelembagaan;		X		
		Memuat Sanksi		X		
		Aturan Tersebut, Proses dan mekanisme pembuatan dan pengesahannya sudah sesuai dengan ketentuan hukum yang ada		X		
		Aturan memuat dasar, tugas, pokok, secara rinci tidak saling tumpang tindih				X
		Adanya sinkronisasi antar peraturan yang mengatur bidang perlindungan konsumen khususnya berkaitan dengan BPSK baik secara vertikal maupun horisontal;				X
2	Aspek Sarana dan Prasarana	Adanya penganggaran yang baik			X	
		Adanya sarana yang memadai			X(-)	
		Adanya dukungan prasarana yang mumpuni;			X(-)	
3	Aspek Sumber daya Manusia	Memiliki kualitas mumpuni sesuai bidang			X(-)	
		Memiliki sistem seleksi yang baik			X (-)	
		Adanya kesejahteraan anggota yang mencukupi				X
4	Aspek kesadaran hukum masyarakat	Adanya ketaatan masyarakat terhadap peraturan mengenai perlindungan konsumen;			X(-)	
		Adanya antusiasme masyarakat dan pengetahuan masyarakat mengenai peran dan Fungsi BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen,				X
		Adanya Sosialisasi				X

Keterangan: **(A) : Amant Baik**

(B) : Baik

(C) : Cukup

(D) : Kurang

Berdasarkan pada tabel analisis di atas dapat diambil nilai index tingkat efektivitas BPSK dalam melakukan penyelesaian sengketa dengan asumsi nilai A=4; B= 3; C=2 dan D= 1 dengan rasio jarak pengurangan 0.25 dan bobot setiap komponen adalah 1 (satu), hal ini karena sesuai dengan pertimbangan Peneliti bahwa setiap komponen indikator efektivitas tersebut saling sinkron menompang dan sama pentingnya, maka terhadap tabel di atas, dapat dirumuskan nilai sebagaimana berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{NILAI} & : \text{Jumlah total Nilai X Bobot} \\
 & \text{Total Komponen} \\
 & : 3(3) + 2(1) + 1.75(5) + 1(5) \\
 & 13 \\
 & : \mathbf{1,903 \text{ (Dalam angka C-)}}
 \end{aligned}$$

Pada *index* tersebut terlihat bahwa tingkat efektivitas BPSK saat ini dalam menyelesaikan sengketa masih sangat rendah yakni 1,903 dari nilai sempurna 4.00. Di dalam uji analisis ini diketahui terdapat faktor yang mempengaruhi rendahnya tingkat efektivitas BPSK diantaranya, rendahnya kualitas SDM, sarana dan prasarana, kesadaran hukum masyarakat hingga pada regulasi pemerintah yang hingga saat ini tidak fokus pada peningkatan kualitas kinerja BPSK.

C. Membangun Konsep Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen yang Efektif

Konsep lembaga penyelesaian sengketa konsumen yang ideal, akan dibangun berdasarkan pada kajian efektivitas BPSK yang sudah dikaji dalam pembahasan sebelumnya. Asumsinya, lembaga penyelesaian sengketa konsumen akan efektif apabila terpenuhinya indikator - indikator berikut ini dengan baik:

Tabel 3. 4. Indikator efektivitas BPSK⁶⁸

No	Faktor	Indikator
1	Aspek aturan	Peraturan memuat dasar, tujuan dan fungsi Kelembagaan;
		Memuat Sanksi
		Aturan Tersebut, Proses dan mekanisme pembuatan dan pengesahannya sudah sesuai dengan ketentuan hukum yang ada
		Aturan memuat dasar, tugas, pokok, secara rinci tidak saling tumpang tindih
		Adanya sinkronisasi antar peraturan yang mengatur bidang perlindungan konsumen khususnya berkaitan dengan BPSK baik secara vertikal maupun horisontal;
2	Aspek Sarana dan Prasarana	Adanya penganggaran yang baik
		Adanya sarana yang memadai
		Adanya dukungan prasarana yang mumpuni;
3	Aspek Sumber daya Manusia	Memiliki kualitas mumpuni sesuai bidang
		Memiliki sistem seleksi yang baik
		Adanya kesejahteraan anggota yang mencukupi
4	Aspek kesadaran hukum masyarakat	Adanya ketaatan masyarakat terhadap peraturan mengenai perlindungan konsumen;
		Adanya antusiasme masyarakat dan pengetahuan masyarakat mengenai peran dan Fungsi BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen,
		Adanya Sosialisasi

Berdasarkan pada Tabel 3.4, maka lembaga penyelesaian sengketa konsumen yang efektif dapat dijabarkan dalam uraian berikut:

⁶⁸ Tabel indikator ini Peneliti hasilkan berdasarkan pada teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto, Ahmad Ali, dan efektivitas Managemen Lembaga T Hani Handoko, yang sudah diuraikan dalam pembahasan sebelumnya.

a. Didukung Aspek Aturan Hukum yang Memadai

Aturan hukum yang memadai merupakan syarat pokok atas efektifnya suatu lembaga dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi dari lembaga tersebut. Aturan juga merupakan dasar legalitas atas setiap tindakan yang dilakukan oleh lembaga. Oleh karenanya semakin rinci dan sinkron aturan tersebut akan berbanding lurus dengan tingginya tingkat akurasi tindakan lembaga atas apa yang dikehendaki oleh aturan itu sendiri. Berkaitan dengan BPSK, adapun aturan dimaksud yang seharusnya diterapkan untuk mendukung kinerja lembaga tersebut adalah dalam penjabaran berikut ini:

a) Aturan dikeluarkan oleh pemangku kebijakan yang berwenang

Hal ini melingkupi kekuatan formil dari aturan tersebut. Aturan yang baik adalah aturan yang memang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang mengeluarkan aturan tersebut, sehingga sah mengikat berdasarkan undang-undang,⁶⁹ dan tidak melanggar kewenangan si pembuat aturan tersebut.

b) Secara materiil aturan tersebut harus memuat dasar tujuan dan fungsi BPSK sebagai lembaga perlindungan konsumen.

Setelah secara formil aturan yang dimaksudkan memiliki kekuatan hukum yang mengikat dan sah berlaku berdasarkan ketentuan hukum, maka secara materiil peraturan tersebut harus:

1. Tidak saling bertentangan antara satu aturan dengan aturan yang lain, baik secara muatan pasal perpasal maupun secara keseluruhan, baik secara vertikal maupun horizontal. saat ini hal tersebut belum terjadi pada aturan yang mengatur BPSK, penyebabnya adalah aturan tersebut sampai saat ini masih terlihat tumpang tindih. Sebagai bukti adalah dalam pengaturan

⁶⁹ Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, dan UU Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan

mengenai kekuatan mengikat putusan BPSK, yang mana di dalam aturan satu mengatakan bersifat final dan *binding*, sedangkan dalam aturan lain dikatakan masih dapat dimungkinkan dilakukan upaya perlawanan pada tingkat Pengadilan Negeri. Oleh karenanya, terhadap kekuatan putusan BPSK ini harus diperjelas dan sinkron antara aturan satu dengan aturan yang lain.

2. Memiliki aturan yang saling melengkapi dan menutupi kekurangan. Secara umum peraturan di Indonesia bersifat umum (peraturan perundang-undangan) kemudian diatur lebih spesifik dalam aturan pelaksanaan. Hal tersebut belum terlaksana dengan baik. UUPK yang menjadi peraturan induk atas tindakan penegakan hukum perlindungan konsumen namun pengaturan secara pelaksanaan masih terdapat banyak kekurangan sehingga harus diperbaiki. Adapun hal-hal yang perlu diperbaiki tersebut adalah:

- 1) Di dalam UUPK diatur masalah pengawasan terhadap klausula baku, namun di dalam peraturan pelaksana tidak ada aturan yang mengatur mengenai tata cara pelaksanaan pengawasan tersebut oleh BPSK, sehingga kewenangan BPSK ini menjadi buntu dan tidak terlaksana, oleh karenanya harus diatur lebih lanjut aturan pelaksanaannya;
- 2) Berkaitan dengan pengaturan tentang pengertian “sengketa konsumen”, penjelasannya masih sangat teknis dan luas, sehingga penafsiran atas hal tersebut menjadi ruang pertentangan kewenangan antara BPSK dengan peradilan umum. Hal ini berdampak pada putusan BPSK sering dianggap melampaui kewenangan, sehingga harus dibatalkan oleh MA;
- 3) Berkaitan dengan hukum acara BPSK. Hal yang dimaksud di sini adalah hukum acara secara arbitrase. BPSK secara hukum acara memiliki

batasan waktu untuk memutus perkara, namun demikian BPSK tidak memiliki kekuatan memaksa untuk menghadirkan para pihak dan tidak dapat memutus secara *verstek*, sehingga seringkali terhambat dan mengakibatkan ketidak efektifnya waktu. Dengan demikian hukum acara BPSK harus diperbaiki dengan diberikan wewenang untuk memanggil dan memaksa pihak yang tidak hadir dan atau dapat menjatuhkan putusan *verstek*.

b. Didukung Aspek Sarana Prasarana yang Standar

Dukungan sarana dan prasarana yang layak merupakan syarat mutlak bagi suatu lembaga dapat beroperasi secara optimal, begitupun BPSK. Saat ini, sarana dan prasarana BPSK banyak dikeluhkan kurang layak bahkan jauh dari kata wajar. Banyak BPSK yang tidak memiliki gedung sendiri, bahkan masih menumpang dengan instansi lain.

Sebagai contoh, BPSK Surabaya, lembaga ini terkenal cukup produktif dalam menyelesaikan sengketa konsumen, bahkan masuk dalam kategori BPSK terbaik di Indonesia. Namun hingga saat ini, BPSK tersebut masih pindah-pindah tempat karena tidak memiliki gedung tetap dan bahkan tidak memiliki fasilitas kantor yang memadai. BPSK tersebut saat ini masih menumpang di UPT Dispendag Kabupaten Surabaya. Dalam hal operasionalisasi harian lembaga tersebut menggunakan 2 (dua) ruang yang cukup kecil, satu ruangan dipergunakan untuk ruang kesekretariatan dan satunya digunakan sebagai ruang sidang. Di ruangan itu, tidak terlihat adanya lemari berkas, meja rapat, dan bahkan hanya terlihat 1 (satu) buah printer yang dipergunakan secara bergantian. Selain itu, ruangan juga tidak dilengkapi dengan AC, ruangan sidangnya pun demikian. Peneliti mengamati bahwa ruang sidang disusun sedemikian rupa dengan menjejer beberapa meja dan kursi dengan bentuk “U”. Pada

akhirnya dengan melihat kondisi tersebut, kondisi sarana dan prasarana BPSK Surabaya masih sangat jauh dari kata standar, sehingga berdampak pada tidak efektifnya penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan oleh BPSK Surabaya⁷⁰.

Berangkat dari fenomena di atas, maka untuk menunjang aktifitas kinerja optimal BPSK harus didukung oleh sarana dan prasarana yang standar, yang terdiri:

- a) Memiliki Gedung sendiri yang tetap dan layak, sehingga masyarakat tidak kebingungan dalam mencari BPSK karena *nomaden*. gedung yang baik ternyata juga menunjang keyakinan masyarakat akan kualitas BPSK;
- b) Memiliki ruang sidang, yang selengkap mungkin sehingga menambah kekhidmatan sidang, memiliki ruangan khusus untuk melakukan proses mediasi, maupun konsiliasi;
- c) Adanya penganggaran biaya yang cukup, setidaknya - tidaknya untuk operasional kantor;
- d) Memiliki fasilitas perpustakaan;
- e) Sarana tersebut juga harus didukung prasarana yang memadai, seperti adanya kendaraan dinas keliling yang digunakan untuk sosialisasi perlindungan konsumen dan atau untuk oprasionalisasi kantor;

c. Didukung Aspek Sumberdaya Manusia yang Mumpuni

Sumber daya manusia adalah hal yang paling substansial dalam menunjang efektifnya kinerja suatu lembaga. Hal ini dikarenakan, sumber daya manusia adalah organ yang menggerakkan segala aktifitas lembaga tersebut. Oleh karenanya semakin baik kualitas sumber daya manusia yang mengisi institusi tersebut, semakin baik pula kinerja yang akan dihasilkan oleh lembaga tersebut, hal demikian tentu juga berlaku

⁷⁰ Didasarkan pada observasi dan pengamatan Peneliti langsung pada BPSK Bogor pada 12-14 September 2018

bagi BPSK. Untuk mencapai kualitas sumberdaya manusia yang mumpuni, setidaknya harus memenuhi hal-hal sebagai berikut:

- a) Memiliki sistem seleksi yang baik, dan memiliki standar acuan baku;
- b) Adanya spesifikasi kualifikasi yang dapat menjadi anggota BPSK setidaknya adalah memiliki pengetahuan hukum perlindungan konsumen, ketrampilan konsiliasi, mediasi dan arbitrase;
- c) Memiliki pengalaman yang cukup dibidang perlindungan konsumen, minimal 5 (lima) tahun;
- d) Memiliki program pelatihan secara teratur dan berkelanjutan;
- e) Diberikan kesejahteraan yang cukup, perlu diketahui rentang gaji BPSK saat ini adalah Rp 800.000 - 2.500.0000 (DKI).⁷¹

d. Didukung Oleh Kebijakan Pemerintah

Dukungan Pemerintah, merupakan hal mutlak yang harus dipenuhi guna terlaksananya tugas dan kewenangan BPSK secara efektif dan mandiri. Adapun dukungan kebijakan pemerintah tersebut, adalah sebagaimana penjabaran berikut:

- a. Adanya kebijakan pemerintah terkait dengan alokasi penganggaran yang pasti dan cukup, hal ini tentu akan meningkatkan kualitas sarana prasarana BPSK dan kualitas sumber daya manusia;
- b. Adanya kebijakan mengenai Bimbingan teknis pada anggota BPSK secara rutin sejak dilantik hingga purna tugas. Adapun pelatihan yang dimaksud mengenai pelatihan teknik negosiasi, mediator, dsb;

⁷¹ Wawancara dengan Bapak Soemali, pendiri BPSK Surabaya dan mantan anggota BPKN periode 2012-2017, pada jumat 14 September 2018

- c. Adanya kebijakan Sinergi antaran Internal Kementrian Perdagangan dengan lembaga Yudikasi terkait dengan penegakan hukum perlindungan konsumen melalui BPSK, terutama pada kekuatan mengikatnya putusan BPSK tersebut.

e. Didukung Aspek Sosialisasi dan Kesadaran Hukum Masyarakat yang Tinggi

Terakhir adalah faktor eksternal dari BPSK, yakni faktor sosialisasi kepada masyarakat terhadap penegakan hukum perlindungan konsumen. Dengan tingginya angka sosialisasi hukum kepada masyarakat, diharapkan akan berdampak pada tingginya tingkat pengetahuan masyarakat atas hak-dan kewajibannya selaku konsumen, upaya apa yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan sengketa konsumen, lembaga apa yang dipilih untuk menyelesaikan masalah tersebut. Dengan demikian, adanya peningkatan wawasan hukum masyarakat tersebut, akan dibarengi dengan adanya pemahaman aturan hukumnya. Sehingga masyarakat dapat menilai sendiri potensi sengketa yang akan ditimbulkan. Pada akhirnya, masyarakat dapat menilai perbuatannya dan mematuhi aturan yang ada. Meningkatnya kesadaran hukum masyarakat tersebut dapat terjadi apabila dilakukan dengan saling bahu membahu antar lembaga yang bertugas dalam penegakan hukum perlindungan konsumen.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada analisis bab sebelumnya, dapat disimpulkan 3 (tiga) hal sebagai berikut :

1. Kesimpulan atas analisis putusan Mahkamah Agung yang membatalkan putusan BPSK, bahwa:
 - a. Pembatalan putusan BPSK oleh MA, hampir semuanya adalah berkaitan dengan sengketa atas utang piutang perbankan;
 - b. Terdapat perbedaan cara pandang antara majelis hakim BPSK dengan Majelis Hakim di Mahkamah Agung. Hal tersebut dapat dilihat dalam perbandingan pertimbangan kedua putusan tersebut, di mana dalam putusan Majelis BPSK, lebih melihat pada dampak kerugian materiil yang dialami konsumen akibat dari perbuatan Pelaku Usaha. Dengan dalil tersebutlah Hakim di BPSK berkeyakinan bahwa sengketa ini merupakan sengketa Perlindungan Konsumen. Selanjutnya, terdapat perbedaan yang mencolok pada pertimbangan hakim dalam putusan kasasi, di mana dalam pertimbangan tersebut, Majelis hakim di Mahkamah Agung lebih menilai pada instrumen/dasar penyebab terjadinya masalah yakni menitik beratkan pada adanya suatu perjanjian, sehingga apapun alasan BPSK dikesampingkan oleh Majelis hakim di Mahkamah Agung karena melanggar kewenangan BPSK dengan dasar mutlak bahwa sengketa wanprestasi bukan merupakan sengketa konsumen, sedangkan kewenangan BPSK hanya sebatas

menangani masalah sengketa konsumen, selain itu baik BPSK maupun MA ternyata sama - sama dalam menentukan ruang lingkup sengketa konsumen tidak berdasarkan pada ketentuan Permendag 350 tahun 2011.

- c. Terdapat perbedaan persepsi antara BPSK dan majelis hakim Mahkamah Agung berkaitan dengan maksud dan ruang lingkup sengketa konsumen. UUPK yang jelas tidak memberikan batasan wewenang berkaitan dengan ruang lingkup batasan limitatif antara kewenangan BPSK dan lembaga peradilan umum. Hal ini yang kemudian menimbulkan perbedaan pandangan antara kedua lembaga tersebut. UUPK sendiri tidak mengatur secara tegas, apa itu dan batasan sengketa konsumen.

2. Efektivitas BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Di dalam pengaturan mengenai BPSK masih sangat kurang efektif terutama dalam hal pengaturan mengenai kekuatan eksekutorial putusan BPSK itu sendiri. Di dalam UUPK, Putusan BPSK dinyatakan memiliki kekuatan hukum yang final dan mengikat, namun di dalam Permenperindag Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK dinyatakan bahwa Putusan BPSK dapat dilakukan upaya hukum melalui pengadilan tingkat pertama, hal tersebut tentu menimbulkan ketidakpastian hukum;
- b. BPSK juga masih memiliki masalah dalam rendahnya kualitas Sumber Daya Manusia, sarana dan prasarana yang kurang bahkan tidak memadai, hingga permasalahan eksternal berupa tingkat kesadaran

hukum masyarakat akan pentingnya penegakan hukum perlindungan konsumen masih sangat rendah. Hal ini dikarenakan minimnya sosialisasi yang saat ini dilakukan. Selanjutnya, dalam rangka menguji tingkat efektivitas ini, penulis mencoba mengukur dengan cara melakukan index nilai secara sederhana, dan menunjukkan nilai **1,903** dari nilai maksimal 4.00.

3. Dalam hal membangun konsep lembaga penyelesaian sengketa konsumen yang ideal, dapat ditarik menjadi suatu kesimpulan berikut:

- a. BPSK harus memiliki Instrumen Hukum yang memadai baik dari segi fungsi lembaga, tugas, kewenangan, dan kekuatan produk lembaga tersebut;
- b. Memiliki sistem rekrutmen yang baik sehingga menghasilkan SDM yang mumpuni, selain itu juga harus didukung dengan sistem pelatihan yang terintegrasi dengan lembaga terkait;
- c. Harus memiliki dukungan sarana dan prasarana yang memadai, memiliki bangunan yang tetap dan dukungan fasilitas yang baik, dan layak;
- d. Adapun kebijakan pemerintah, saat ini belum menunjukkan dukungan terhadap penegakan hukum perlindungan konsumen, terutama BPSK. Adanya Peraturan UU tentang Pemerintahan Daerah justru mengakibatkan anggaran keuangan untuk BPSK tersentral pada tingkat provinsi yang mengakibatkan rendahnya alokasi penganggaran untuk BPSK karena beban kebutuhan provinsi yang cukup tinggi. Selain itu, perlu adanya integrasi antar lembaga terutama lembaga peradilan, kepolisian dan lembaga penegak hukum

lainnya, hal ini bertujuan untuk sinkronisasi dalam hal proses penyelesaian sengketa maupun eksekusi putusan BPSK.

B. Saran

Dari hasil kesimpulan di atas penulis menyarankan agar:

1. Kepada pemangku kewenangan Legislatif, untuk segera melakukan revisi terhadap UUPK, hal tersebut dimaksudkan agar terjadi penyempurnaan regulasi terhadap wewenang dan tupoksi BPSK, mengingat masih banyak kelemahan-kelemahan dalam hal aturan yang melingkupi lembaga tersebut, seperti; pengaturan mengenai kekuatan eksekutorial putusan BPSK, hukum acara/tata cara praktek persidangan di BPSK, hingga kewenangan BPSK yang masing saling bertentangan dengan lembaga peradilan, terutama yang disebabkan oleh tidak adanya batasan ruang lingkup sengketa konsumen, yang berdampak pada pembatalan putusan BPSK oleh MA;
2. Kepada Kementrian Perdagangan C.q Pemerintah Daerah, harus mampu membangun sinergi dalam rangka mewujudkan BPSK yang ideal. Dengan adanya sinergitas tersebut diharapkan akan terwujud adanya dukungan yang solid terhadap lembaga ini berupa dukungan finansial, dukungan fasilitas, dukungan pelatihan, dukungan infrastruktur, adanya sosialisasi yang baik sehingga dapat meningkatkan kesadaran hukum masyarakat.
3. Terhadap BPSK sendiri, harus tetap konsisten dalam menegakkan hukum perlindungan konsumen di tengah keterbatasan, selalu berperan aktif dalam hal memberikan edukasi berupa sosialisasi perlindungan konsumen kepada masyarakat, dan juga dapat melakukan kerja sama dengan lembaga penegak hukum lainnya dalam rangka untuk menciptakan sistem penegakan hukum perlindungan konsumen yang efektif;

4. Kepada para akademisi, penelitian ini merupakan penelitian awal, sehingga masih banyak kekurangan dan kekosongan di sana - sini, sehingga perlu untuk dilakukan penyempurnaan dengan penelitian yang lebih mendalam. Maka dari ini penulis menyarankan agar penelitian ini dapat diteruskan dan menghasilkan suatu gagasan yang dapat dipergunakan untuk dasar dalam memperbaiki sistem penegakan hukum perlindungan konsumen di Indonesia yang muttakhir.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Achmad Ali, *Menjelajahi Kajian Empiris Terhadap Hukum*, Jakarta: Yarsif Watampone, 1998
- _____, *Menguak Teori Hukum dan Teori Peradilan Vol.1*, Jakarta: Kencana, 2010
- Ade Maman Suherman, *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Aspek Hukum dalam Ekonomi Global, Ghalia Indonesia, Anggota IKAPI, Jakarta, 2004
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi Pertama Cetakan Pertama, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta. 2004
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung : 2006.
- Jimmy Joses Sembiring, *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan*, Edisi Pertama Cetakan Pertama, Transmedia Pustaka, Jakarta, 2011.
- Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata Di Pengadilan*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada: 2012,
- Romli Atmasasmita, *Reformasi Hukum, Hak Asasi Manusia & Penegakan Hukum*, Bandung: Mandar Maju, 2001,
- Soerjono Soekanto, *Penegakan Hukum*, Bandung, Bina Cipta, 1983,
- _____, *Efektivitas Hukum dan Penerapan Sanksi*, Bandung: CV. Ramadja Karya. 1988
- _____, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,. 2008
- Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2008
- Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2008
- Yusuf Shofie dan Somi Awan, *Sosok Peradilan Konsumen*, Lembaga Konsumen Jakarta dan The Asia Foundation, 2004
- Yusuf Shofie dan Somi Awan, *Sosok Peradilan Konsumen*, Lembaga Konsumen Jakarta dan The Asia Foundation, 2004., Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa*

Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Teori dan Praktek Penegakan Hukum, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung : 2002.

JURNAL

Ahmad Feri Farhan Badawi, Fendi Setyawan, Edi Wahjuni, 2013, *Tinjauan Yuridis Kekuatan Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Universitas Jember (UNEJ), Artikel Ilmiah Hasil Penelitian Mahasiswa 2013

HASANI, SE, *Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Rangka Menwujudkan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen (STUDI BPSK KOTA PONTIANAK)*, Tesis, Program Magister Ilmu Hukum Universitas Tanjung Pura, 2016, hlm 30
Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM Vol 11, No 26 April 2004

Ningrum Natasya Sirait, “Mencermati UU No. 5 Tahun 1999 Dalam Memberikan Kepastian Hukum Bagi Pelaku Usaha”, Jurnal Hukum Bisnis vol. 22 (Edisi Januari-Februari 2003)

Tami Rusli, *Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha Menurut Peraturan Perundang-Undangan*, Jurnal KEADILAN PROGRESIF Volume 3 Nomor 1 Maret 2012

PERATURAN UNDANG-UNDANG

Undang -Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang Undangan

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan,

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 06/M-Dag/Per/2/2017
Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Peraturan Mahkamah Agung tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Perma No. 1 Tahun 2006, pasal 1 angka 2

INTERNET

Anonim, 5 (lima) Keunggulan Penyelesaian sengketa melalui Arbitrase, dikases melalui
<http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt58a6bf5208d32/makin-ngetrend->

ini-5-kelebihan-penyelesaian-sengketa-melalui-arbitrase, akses pada 24 Mei 2018

Detik.com edisi rabu, 4 Oktober 2017 akses 4 Oktober 2017 pukul 15.30 Wib.

Anonim, <http://www.volimaniak.com/2015/02/pengertian-sarana-dan-prasarana.html> pada kamis, 4 Agustus 2018 pukul 22.30 Wib

H Abustan dalam opini di sulsel.pojoksatu.id, akses 3 Januari 2018

Humas Dispering, <http://disperindagkepri.org/bpsk-penting-untuk-menjembatani-konsumen-dengan-pengusaha/>

http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/534/jbptunikompp-gdl-billyjullu-26692-6-unikom_b-i.pdf akses pada hari Jum'at 24 Februari 2018

Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam <http://kbbi.web.id/sosialisasi> pada minggu 11 Agustus 2018, pukul 10.36 WIB.

<http://tesisdisertasi.com/2010/10/teori-efektivitas.html>, diakses pada tanggal 3 Oktober 2015

Anonim, <http://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt52897351a003f/litigasi-dan-alternatif-penyelesaian-sengketa-di-luar-pengadilan> akses, 13 mei 2018

<http://www.yabpeknas.com/2015/04/fungsi-dan-peranan-kelembagaan-bpsk.html> akses pada hari Jum'at 24, Februari 2017

<https://news.detik.com/berita/2444430/ini-5-masalah-perlindungan-konsumen-yang-dihadapi-bpsk> akses 1 Desember 2017.

Soemali, Kesadaran hukum dan kepatuhan masyarakat, Jurnal Pembangunan FH UI, Vol 7, No 6 (1977), diakses melalui <http://jhp.ui.ac.id/index.php/home/article/view/742>, pada 18 Agustus 2018

Jawa pos edisi 5 Agustus 2018 <https://www.jawapos.com/jpg-today/20/11/2017/dilantik-gaji-anggota-bpsk-padang-belum-jelas>, akses 5 Agustus 2018

Shidarta, *BPSK Di Tengah Pergeseran Kewenangan Penganggaran*, 2017, diakses melalui <http://business-law.binus.ac.id/2017/11/30/bpsk-di-tengah-pergeseran-kewenangan-penganggaran/> pada 5 Agustus 2018.