

## **Kepastian Hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan Cara Arbitrase**

**Agus Prayudha Dinata, Khalimi, Marni Emmy Mustafa**

Universitas Wisnuwardhana Malang, Indonesia

*E-mail: agusdinatalawyer@gmail.com, khalimi.jayabaya2019@gmail.com,  
em\_syd2000@yahoo.com*

---

### **ABSTRAK**

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dirancang sebagai lembaga alternatif dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan. Salah satu mekanisme yang digunakan adalah arbitrase, yang bertujuan untuk memberikan kepastian hukum bagi para pihak. Namun, dalam praktiknya, implementasi putusan arbitrase BPSK sering kali menghadapi kendala hukum yang memengaruhi efektivitasnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase di BPSK serta kepastian hukumnya berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dengan menggunakan metode penelitian hukum normatif, penelitian ini mengkaji data sekunder dan bahan hukum primer serta sekunder melalui pendekatan yuridis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Pasal 54 ayat (3) UUPK menyatakan bahwa putusan BPSK bersifat final dan mengikat, masih terdapat celah hukum dalam Pasal 56 ayat (2) UUPK yang memungkinkan upaya keberatan ke pengadilan. Kondisi ini menimbulkan ketidakpastian hukum dan melemahkan efektivitas putusan arbitrase BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa regulasi yang mengatur BPSK memerlukan penyempurnaan agar dapat memberikan kepastian hukum yang lebih kuat bagi konsumen. Harmonisasi peraturan terkait diperlukan untuk memastikan bahwa putusan arbitrase BPSK benar-benar memiliki daya eksekusi yang efektif dalam praktik hukum di Indonesia.

**Kata Kunci:** kepastian hukum; BPSK; arbitrase.

### **ABSTRACT**

*The Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) is designed as an alternative institution in resolving disputes between consumers and business actors outside the courts. One of the mechanisms used is arbitration, which aims to provide legal certainty for the parties. However, in practice, the implementation of BPSK arbitration decisions often faces legal obstacles that affect its effectiveness. This study aims to analyze the effectiveness of consumer dispute resolution through arbitration at BPSK and its legal certainty based on the Consumer Protection Law (UUPK). Using normative legal research methods, this study examines secondary data and primary and secondary legal materials through a qualitative legal approach. The results of the study indicate that although Article 54 paragraph (3) of the UUPK states that BPSK decisions are final and binding, there are still legal loopholes in Article 56 paragraph (2) of the UUPK that allow for objections to the courts. This condition creates legal uncertainty and weakens the effectiveness of BPSK arbitration decisions in resolving consumer disputes. The conclusion of this study confirms that the regulations governing BPSK require improvement in order to provide stronger legal certainty for consumers. Harmonization of related regulations is necessary to ensure that BPSK arbitration decisions truly have effective execution power in legal practice in Indonesia.*

---

**Keywords:** *legal certainty; BPSK; arbitration.*



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International

## PENDAHULUAN

Konflik atau perselisihan merupakan bagian alami dari interaksi manusia dan dapat terjadi di berbagai lapisan masyarakat. Sengketa selalu berkaitan dengan konflik, di mana ada sengketa, di situ pula terdapat konflik. Dalam kehidupan sehari-hari, konflik muncul dalam berbagai bentuk, baik yang bersifat ringan maupun yang lebih kompleks dan serius (Sembiring & Sh, 2011). Semua individu, tanpa memandang latar belakang, pasti pernah mengalami konflik, karena kehidupan tidak terlepas dari berbagai permasalahan (Miru, 2013).

Dalam realitas saat ini, konsumen di Indonesia masih berada dalam posisi yang lebih lemah dibandingkan dengan produsen (Afandi et al., 2023). Untuk itu, diperlukan langkah-langkah pemberdayaan agar konsumen tidak terus-menerus berada dalam posisi yang merugikan (dan Perdagangan, n.d.).

Sengketa konsumen terjadi ketika muncul perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha, baik dari sektor publik maupun swasta, terkait dengan produk, barang, atau jasa tertentu (Panjaitan, 2021). Secara umum, penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui dua jalur utama, yaitu:

1. Penyelesaian secara damai di luar pengadilan.
2. Penyelesaian melalui lembaga atau instansi yang berwenang, yaitu melalui proses peradilan.

Di Indonesia, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan difasilitasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sebuah lembaga yang berperan dalam menangani perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha tanpa harus melalui jalur litigasi. BPSK berwenang menyelesaikan sengketa melalui tiga mekanisme utama, yaitu mediasi, arbitrase, dan konsiliasi yang memberikan solusi lebih cepat dan efisien dibandingkan dengan proses peradilan (Cakrawala, 2015).

Sebagai bagian dari Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS), metode yang diterapkan oleh BPSK diatur dalam Undang-Undang Arbitrase (Rosaria & Marpaung, 2022). Dalam konteks arbitrase, Undang-Undang Arbitrase membatasi cakupan sengketa yang dapat diselesaikan melalui mekanisme ini, yakni hanya sengketa di bidang perdagangan serta yang menyangkut hak-hak yang sepenuhnya berada dalam kendali para pihak (Kristiyanti, 2022).

Ketentuan ini menegaskan bahwa BPSK tidak berwenang menangani semua jenis sengketa, melainkan hanya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Sesuai dengan Pasal 17 huruf b Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, ketua BPSK berhak menolak permohonan jika perkara yang diajukan berada di luar cakupan kewenangannya. Artinya, sengketa yang diatur dalam regulasi lain akan diselesaikan oleh lembaga yang berwenang sesuai ketentuan yang berlaku (Hasbi, 2019).

Lebih lanjut, Undang-Undang Arbitrase juga membatasi jenis sengketa yang dapat diselesaikan melalui arbitrase di BPSK (Aminuddin, 2017). Sengketa yang tidak memungkinkan adanya kesepakatan damai, seperti kasus pidana murni tanpa unsur perdata, tidak dapat ditangani oleh BPSK (Nasution, 1999).

Mekanisme penyelesaian sengketa melalui BPSK bertujuan untuk memberikan keadilan bagi konsumen dengan menentukan besarnya ganti rugi yang layak serta mencegah terulangnya pelanggaran serupa di masa mendatang. Konsumen yang merasa dirugikan akibat tindakan pengusaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dapat mengajukan sengketa mereka ke BPSK guna memperoleh kompensasi yang adil (Lestari, 2013).

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 butir 1, dapat disimpulkan bahwa arbitrase didasarkan pada kesepakatan antara para pihak, yang berlandaskan pada asas kebebasan berkontrak. Prinsip ini sejalan dengan Pasal 1338 KUH Perdata, yang menyatakan bahwa perjanjian yang dibuat oleh para pihak memiliki kekuatan mengikat layaknya undang-undang.

Keberadaan perjanjian perdata dalam arbitrase juga ditegaskan dalam Pasal 17 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999. Pasal tersebut menyatakan bahwa ketika para pihak secara tertulis menunjuk seorang atau beberapa arbiter, dan penunjukan tersebut diterima secara tertulis oleh arbiter yang bersangkutan, maka antara kedua belah pihak terbentuk suatu perjanjian perdata.

Dalam hal ini, penulis akan meneliti Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Palembang Nomor: 18/PTS/BPSK/X/2022 tanggal 14 Oktober 2022:

#### **Para Pihak :**

**Pihak Pertama** : Bapak M. Yunus Usman selaku Konsumen (Penggugat)  
**Pihak Kedua** : Bank Sumsel Babel Cabang Pangkalan Balai selaku Pelaku Usaha (Tergugat)

**Duduk Perkara** : Bahwa pada tahun 2013 pihak penggugat membeli 2 unit rumah pada PT. Griya Bangun Indah secara kredit melalui Bank Sumsel Babel Cabang Pangkalan Balai, setelah berjalan beberapa kali angsuran penggugat melihat ke lokasi perumahan akan tetapi belum ada progres pembangunan dan penggugat telah beberapa kali menanyakan masalah tersebut kepada pihak Bank Sumsel Babel Cabang Pangkalan Balai, akan tetapi pihak Bank Sumsel Babel Cabang Pangkalan Balai berdalih bahwa yang bertanggung jawab terhadap pembangunan rumah tersebut adalah developer PT. Griya Bangun Indah.

**Putusan BPSK Kota Palembang** : Mengabulkan Gugatan Penggugat untuk seluruhnya dan Memerintahkan Bank Sumsel Babel untuk mengembalikan uang yang telah disetorkan konsumen kepada Bank Sumsel Babel serta Memerintahkan pihak Tergugat untuk melaksanakan putusan ini.

Namun dalam hal ini berbeda dengan Putusan Pengadilan Negeri Palembang sebagaimana Putusan Nomor: 249/Pdt.Sus/BPSK/2022/PN Plg :

#### **Para Pihak :**

**Pihak Pertama** : Bank Sumsel Babel (Pemohon)

**Pihak Kedua** : M. Yunus Usman (Termohon)

**Pertimbangan** : “Bahwa ketentuan Pasal 56 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Jo. Pasal 41 ayat (3) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dinyatakan para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut dan Menimbang bahwa Pemohon dan Termohon telah sepakat membuat suatu perikatan di dalam perjanjian kredit dan sah secara hukum serta telah memenuhi unsur-unsur Pasal 1320 KUH Perdata.”

**Amar Putusan Pengadilan Negeri Palembang** : “Mengabulkan Permohonan Keberatan dari Pemohon Keberatan untuk seluruhnya, Membatalkan Putusan Majelis Hakim Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Palembang Nomor: 18/PTS/BPSK/X/2022 tanggal 14 Oktober 2022, Menghukum Termohon untuk mematuhi putusan serta Menghukum Termohon Keberatan untuk membayar biaya perkara yang timbul dalam perkara ini sebesar Rp. 230.000,00 (dua ratus tiga puluh ribu rupiah).”

Kemudian kasus lain yang telah berkekuatan hukum tetap (*inkracht van gewijsde*) pada Putusan Tingkat Kasasi Nomor: 464 K/Pdt.Sus-BPSK/2019 :

#### **Para Pihak :**

**Pihak Pertama** : Sari Alamsyah selaku Konsumen (Pemohon Kasasi)

**Pihak Kedua** : PT Sinar Menara Deli (Termohon Kasasi)

**Duduk Perkara** : Bahwa Pemohon Kasasi membeli unit satuan rumah susun kepada Termohon Kasasi pada tanggal 22 April 2016, namun unit yang dibeli oleh Pemohon Kasasi tidak kunjung dibangun oleh PT Sinar Menara Deli selaku Termohon Kasasi setelah berjalan angsuran ke 10 (sepuluh) kali. Sehingga, Pemohon Kasasi tidak melanjutkan pembayaran lagi kepada Termohon Kasasi.

**Pertimbangan** : “Bahwa Memori Kasasi dan Kontra Memori Kasasi dihubungkan dengan *Judex Facti*, dalam hal Pengadilan Negeri Medan tidak salah menerapkan hukum, karena berdasarkan fakta-fakta dalam perkara *a quo Judex Facti* ternyata hubungan hukum antara Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan adalah mengenai masalah wanprestasi atas perjanjian jual beli satuan rumah susun di Podomoro City Deli Medan Nomor 00001109 tanggal 22 April, karena ternyata pula pihak Termohon Keberatan selaku debitur telah cidera janji (wanprestasi) atas pemberian fasilitas kredit tersebut atau telah berhenti membayar, sehingga sengketa antara Pemohon Keberatan dengan Termohon Keberatan merupakan sengketa perdata yang tunduk pada yurisdiksi Peradilan Umum (Pengadilan Negeri) dan bukan merupakan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagaimana ketentuan Pasal Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Jo. Pasal 3 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001.”

**Amar Putusan** : “Menolak Permohonan Kasasi dari Pemohon Kasasi SARI ALAMSYAH, Menghukum Pemohon Kasasi untuk membayar biaya perkara dalam semua tingkat peradilan yang dalam tingkat kasasi ditetapkan sebesar Rp. 500.000,00 (lima ratus ribu rupiah).”

Untuk menghindari kesamaan penelitian yang akan penulis lakukan, diperlukan rujukan penelitian sebelumnya, yakni:

1. Tesis oleh Rismayang Putri Pertiwi (2023) dengan judul penelitian “Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan Mediasi Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Mewujudkan Perlindungan Hukum (Sengketa *E-Commerce*).” Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa di dalam Kepmenperindag Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK tidak membedakan konsumen dalam bertransaksi *online* atau *offline* dan belum diatur mengenai opsi penyelesaian sengketa secara *offline* atau *online*. Sehingga terkait masalah *e-commerce* ini masih menggunakan penyelesaian sengketa secara *offline*.
2. Tesis oleh M. Nur Laili Dwi Kurniyanto (2018) dengan judul penelitian “Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen”. Hasil penelitiannya menunjukkan Index Prestasi Tingkat efektivitas BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan kondisi demikian perlu kiranya untuk merumuskan lembaga perlindungan konsumen ideal.
3. Tesis oleh Murnia Wati Priscilia D (2017) Dengan judul penelitian “Kepastian Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Arbitrase Sebagaimana Diatur Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” Bahwa UUPK memberikan kesempatan bagi para pihak untuk mengajukan upaya keberatan di Pengadilan Negeri. Berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 01 Tahun 2006, upaya keberatan ini hanya dapat diajukan terhadap putusan arbitrase yang dikeluarkan oleh BPSK.

Penelitian ini memiliki perbedaan dibandingkan dengan tiga tesis sebelumnya, terutama dalam fokusnya pada penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase di BPSK (Adolf, 2014). Selain itu, riset ini juga meneliti aspek kepastian hukum serta efektivitas BPSK dalam menangani sengketa, khususnya terkait dengan kemungkinan pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK di Pengadilan Negeri (Nim, n.d.).

Tujuan utama riset ini adalah untuk memahami sejauh mana efektivitas penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase di BPSK serta menganalisis kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Rizal, 2020).

Secara teoritis, riset ini diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan ilmu hukum, khususnya terkait mekanisme penyelesaian sengketa melalui BPSK, serta memahami peran, fungsi, dan kewenangan lembaga tersebut. Secara praktis, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kepastian hukum yang diberikan BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui arbitrase, sehingga dapat menjadi pedoman bagi pihak-pihak yang berperkara di lembaga ini (Zainal, 2012).

## METODE

Riset ini memanfaatkan metode yuridis normatif. Adapun pendekatan yang diterapkan dalam riset ini meliputi:

- a. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*).

- b. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*).
- c. Pendekatan Kasus (*Case Approach*).

Sumber bahan hukum terdiri dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer mencakup:

- a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).
- b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- c. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- d. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI Nomor: 350/MPP/Kep.12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.
- e. Peraturan Menteri Perdagangan RI No. 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- f. Putusan Pengadilan Negeri Palembang Nomor: 249/Pdt.Sus-BPSK/2022/PN PLG.
- g. Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Palembang Nomor: 18/PTS/BPSK/X/2022 tanggal 14 Oktober 2022.
- h. Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Palembang Nomor: 27/PTS/BPSK/XI/2022 tanggal 24 November 2022.

Bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier melengkapi sumber-sumber tersebut, berkontribusi dalam pemahaman dan penerapan hukum yang lebih komprehensif.

Pengumpulan dokumen hukum dilakukan melalui proses identifikasi dan inventarisasi dokumen yang masih berlaku, diikuti dengan telaah mendalam terhadap literatur seperti buku, jurnal ilmiah, dan laporan penelitian. Selanjutnya, dokumen-dokumen yang telah dikumpulkan diklasifikasikan, diseleksi, dan diverifikasi untuk memastikan relevansinya serta menghindari adanya pertentangan antar sumber. Langkah ini bertujuan untuk mempermudah proses analisis dan konstruksi hukum yang sistematis serta terstruktur.

Riset ini menerapkan teknik penafsiran hukum sistematis yang berfokus pada pemahaman hukum sebagai suatu sistem yang saling berkaitan. Pendekatan ini diterapkan pada berbagai peraturan perundang-undangan guna menggali makna, prinsip dasar hukum serta elemen-elemen penting seperti subjek dan objek hukum, hak dan kewajiban, fakta hukum serta hubungan hukum yang terbentuk (Hs & Nurbani, 2023).

Penafsiran sistematis berangkat dari konsep bahwa hukum terdiri dari berbagai subsistem yang saling terhubung. Dalam proses ini, setiap norma hukum dipahami sebagai bagian dari suatu kesatuan yang lebih besar, di mana setiap bab, pasal, dan klausa tidak berdiri sendiri, melainkan berinteraksi untuk membentuk struktur hukum yang utuh dan kohesif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan cara Arbitrase**

Efektivitas merujuk pada suatu kondisi yang mencerminkan tercapainya dampak yang diharapkan, yang menjadi tolok ukur keberhasilan suatu lembaga dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Soerjono Soekanto, efektivitas dapat diukur melalui beberapa aspek, yaitu:



- a. Keberadaan aturan yang cukup kompleks untuk mengatur berbagai aspek kehidupan.
- b. Sinkronisasi aturan yang memastikan tidak adanya pertentangan antara bidang kehidupan yang diatur.
- c. Kecukupan peraturan dalam aspek kualitatif maupun kuantitatif dalam mengakomodasi berbagai bidang kehidupan.

Tingkat efektivitas diukur berdasarkan pencapaian target dalam aspek kualitas, kuantitas, dan waktu. Semakin tinggi persentase pencapaian, semakin baik efektivitasnya. Jika pencapaian mencapai 100%, maka dikategorikan sangat efektif; pencapaian antara 91% - 99% dianggap efektif; sementara pencapaian di bawah 90% menunjukkan ketidakefektifan.

Efektivitas hukum berkaitan dengan kemampuannya dalam mengendalikan serta menegakkan kepatuhan masyarakat terhadap aturan yang berlaku. Faktor yang memengaruhi efektivitas hukum dapat dilihat dari sejauh mana hukum tersebut ditaati dan diterapkan dalam kehidupan masyarakat. Suatu peraturan dianggap efisien jika masyarakat mematuhi sesuai dengan harapan yang ditetapkan.

Dalam konteks BPSK, efektivitasnya dapat diukur dari beberapa aspek utama, seperti kecukupan sarana dan prasarana yang mendukung operasionalnya, kemampuan dalam menegakkan dan melaksanakan putusan secara optimal, tingkat kesadaran masyarakat terhadap hak dan kewajibannya sebagai konsumen, serta keselarasan regulasi yang mendukung tanpa adanya tumpang tindih atau kontradiksi dengan peraturan lain.

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diatur dalam Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menetapkan peran BPSK dalam menangani perselisihan melalui mekanisme mediasi, arbitrase, dan konsiliasi. Setiap perkara yang diajukan ke BPSK harus segera diproses untuk mencapai solusi yang adil bagi kedua belah pihak. Proses ini dilakukan melalui tahapan sistematis yang dirancang untuk memastikan keadilan serta kepastian hukum bagi konsumen maupun pelaku usaha, yaitu:

#### 1. Permohonan

Permohonan dapat diajukan oleh konsumen yang merasa dirugikan oleh pihak pengusaha dengan menyampaikan kronologi kejadian yang menyebabkan kerugian. Selain individu, kelompok konsumen atau lembaga swadaya masyarakat juga berhak mengajukan gugatan langsung ke Pengadilan Negeri, sebagaimana diatur dalam Pasal 46 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam proses persidangan, majelis hakim akan didampingi oleh panitera untuk memastikan pemeriksaan perkara berjalan secara efektif dan sesuai prosedur hukum yang berlaku.

#### 2. Pemeriksaan

Proses permohonan yang diajukan oleh konsumen memiliki kemiripan dengan prosedur di pengadilan umum, di mana keputusan akhir penyelesaian sengketa diberikan kepada kedua belah pihak dengan opsi mediasi atau arbitrase (Rani Apriani et al., n.d.). Dalam hal ini, BPSK berperan sebagai fasilitator yang membantu menemukan solusi terbaik, sementara hasil akhir tetap bergantung pada kesepakatan para pihak. Jika sengketa diselesaikan melalui mediasi dan para pihak mencapai kesepakatan damai, BPSK akan mengeluarkan akta perdamaian yang ditandatangani oleh kedua belah pihak sebagai dokumen resmi yang mengikat.

#### 3. Putusan Pengadilan

Tindakan dan penyelesaian atas putusan BPSK didasarkan pada kesepakatan antara para pihak untuk mencapai penyelesaian secara damai di luar pengadilan. Putusan yang dihasilkan oleh BPSK terbagi menjadi dua jenis, yaitu:

- a. Putusan mediasi didasarkan pada kesepakatan yang dicapai antara para pihak.

Setelah adanya kesepakatan damai, mediator akan menyusun perjanjian tertulis yang wajib ditandatangani oleh kedua belah pihak. Setelah itu, BPSK akan mengesahkan perjanjian tersebut. Putusan yang dihasilkan melalui mediasi tidak mengandung sanksi administratif.

Mediasi mengandung makna berada di tengah, yang merujuk pada peran mediator sebagai pihak ketiga yang netral dalam menangani sengketa antara para pihak yang berselisih. Mediator harus menjaga keseimbangan kepentingan kedua belah pihak agar dapat membangun rasa saling percaya. Dalam penyelesaian sengketa konsumen, mediasi tidak memberikan pola atau model yang terperinci yang membedakannya dari proses pengambilan keputusan lainnya.

Keberhasilan mediasi bergantung pada itikad baik para pihak dalam menemukan solusi yang adil dan seimbang, yaitu kesepakatan damai. Kesepakatan ini terjadi ketika para pihak bersedia mengesampingkan opsi penyelesaian melalui Pengadilan Negeri dan menerima hasil mediasi dalam bentuk akta perdamaian yang telah disepakati bersama. Keputusan Meskipun BPSK memiliki kekuatan eksekutorial, pelaksanaan putusnya tetap memerlukan penetapan eksekusi dari Pengadilan Negeri. Jika salah satu pihak tidak puas dengan hasil mediasi atau memiliki perbedaan pandangan tetapi tetap ingin menyelesaikan sengketa tanpa melalui proses litigasi di pengadilan, maka opsi penyelesaian melalui mekanisme arbitrase dapat menjadi alternatif yang lebih fleksibel dan efektif.

Menurut Subekti, arbitrase adalah mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di mana para pihak, baik konsumen maupun pelaku usaha, sepakat untuk menyerahkan keputusan kepada arbiter yang mereka tunjuk. Dengan adanya kesepakatan ini, kedua belah pihak berkomitmen untuk menerima dan mematuhi putusan yang diambil, menjadikan arbitrase sebagai solusi yang bersifat final dan mengikat tanpa perlu melalui proses peradilan konvensional (Atsar & Apriani, 2019).

- b. Putusan arbitrase dalam penyelesaian sengketa konsumen berpedoman pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Sesuai ketentuan, pihak tergugat memiliki waktu empat belas hari kerja sejak putusan dibacakan untuk menerima atau menolak keputusan yang dikeluarkan oleh BPSK. Jika putusan diterima, pengusaha harus melaksanakan keputusan tersebut dalam waktu tujuh hari kerja setelah pernyataan penerimaan disampaikan. Namun, apabila pelaku usaha merasa keberatan, mereka berhak mengajukan banding ke Pengadilan Negeri dalam batas waktu yang sama, yaitu empat belas hari kerja setelah putusan diumumkan.

Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di BPSK sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Laura Nader dan Harry F. Todd Jr., yang mencakup Mediasi (Mediation) dan Arbitrase (Arbitration) sebagai bentuk penyelesaian di luar pengadilan. Namun, jika salah satu pihak merasa tidak puas dengan putusan yang diberikan, mereka memiliki hak untuk mengajukan permohonan kasasi ke Mahkamah Agung selama 14 hari kerja sejak menerima putusan majelis hakim. Proses ini sesuai dengan konsep Adjudication dalam Teori Penyelesaian Sengketa yang dijelaskan oleh Laura Nader dan Harry F. Todd Jr., yang menekankan penyelesaian sengketa melalui jalur peradilan formal.

Laura Nader dan Harry F. Todd Jr. menjelaskan bahwa sengketa terjadi ketika suatu permasalahan disampaikan secara terbuka atau melibatkan pihak ketiga dalam penyelesaiannya. Mereka juga mengemukakan konsep pra-konflik dan konflik, di mana pra-konflik merupakan kondisi yang melatarbelakangi ketidakpuasan seseorang,



sedangkan konflik terjadi ketika para pihak menyadari atau mengetahui adanya ketidakpuasan tersebut.

Keberatan terhadap keputusan arbitrase dapat diajukan berdasarkan ketentuan Mahkamah Agung Nomor 01 Tahun 2006 Pasal 70, yang menetapkan beberapa persyaratan untuk pengajuan keberatan, yaitu:

- a) “Adanya permohonan pemeriksaan terhadap surat atau dokumen yang setelah putusan diberikan terbukti sebagai dokumen palsu.
- b) Dokumen putusan yang menjadi dasar penyelesaian sengketa konsumen telah dihilangkan oleh pihak lawan.”

Penyelesaian sengketa konsumen melalui peradilan perdata dilakukan dengan membuat perjanjian atau kesepakatan melalui negosiasi, yang kemudian dituangkan dalam kontrak tertulis. Namun, penyelesaian sengketa melalui pengadilan dinilai kurang efisien karena prosesnya memakan waktu lama dan biaya yang tinggi.

Efektivitas BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen masih menghadapi berbagai tantangan, terutama terkait dengan eksekusi putusan yang seharusnya memiliki kekuatan hukum yang mengikat. Meskipun UUPK menetapkan bahwa putusan BPSK bersifat final dan wajib dipatuhi, kenyataannya masih terdapat kendala dalam implementasinya, sebagaimana diatur dalam Permenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001.

Berdasarkan Pasal 52 ayat (2) UUPK, “Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tampak berperan sebagai lembaga pemutus pada tingkat pertama, sementara Pengadilan Negeri bertindak sebagai pengadilan tingkat banding.” Ketentuan ini semakin diperjelas dengan adanya regulasi yang memberikan hak lebih luas kepada para pihak untuk mengajukan banding, tanpa membedakan apakah pihak tersebut merupakan pengusaha atau konsumen.

Keberatan yang diatur dalam Pasal 56 ayat (2) UUPK pada dasarnya merupakan bentuk upaya hukum banding sebagaimana berlaku dalam hukum acara perdata di pengadilan umum. Namun, agar putusan BPSK dapat memiliki kekuatan eksekutorial, diperlukan permohonan fiat eksekusi ke Pengadilan Negeri sesuai dengan domisili konsumen yang dirugikan. Dalam praktiknya, proses pengajuan fiat eksekusi ini kerap menghadapi berbagai kendala, termasuk faktor administratif dan interpretasi hukum yang berbeda di tingkat pengadilan.

- a. Putusan BPSK tidak mencantumkan frasa “Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa,” sehingga tidak dapat dieksekusi.
- b. Belum terdapat regulasi atau pedoman yang secara khusus mengatur prosedur pengajuan permohonan eksekusi terhadap putusan BPSK. Akibatnya, meskipun putusan yang dikeluarkan oleh BPSK bersifat final dan mengikat, hal ini belum sepenuhnya menjamin perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen.

Seperti yang telah diketahui, otoritas BPSK saat ini hanya didukung oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK. Namun, kedua regulasi tersebut masih sangat terbatas, tidak memiliki kejelasan yang cukup, dan dalam beberapa aspek bahkan bertentangan satu sama lain. Ketidakjelasan ini berdampak pada kekuatan dan efektivitas keputusan yang dihasilkan oleh BPSK. Akibatnya, ketika putusan BPSK diuji oleh pengadilan, sering kali putusan tersebut harus dibatalkan karena dasar legalitasnya yang lemah.

Menilai efektivitas hukum berarti mengukur sejauh mana aturan mampu mengarahkan dan menegakkan kepatuhan di masyarakat. Hukum dianggap efektif jika faktor-faktor yang memengaruhinya berjalan secara optimal. Tingkat efektivitas suatu regulasi dapat dilihat dari kepatuhan masyarakat dalam menerapkannya. Ketika masyarakat mematuhi ketentuan yang telah ditetapkan dalam undang-undang, maka tujuan hukum dapat terwujud dan efektivitasnya terjamin.

Efektivitas BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen dapat tercapai apabila:

- a. Memiliki regulasi yang jelas, terintegrasi, dan harmonis dalam sistem hukum yang berlaku tanpa adanya pertentangan antar aturan.
- b. Didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai serta dikelola secara profesional, termasuk tenaga ahli yang kompeten di bidangnya.
- c. Putusan yang dihasilkan memiliki kekuatan hukum yang dihormati serta dapat dieksekusi secara efektif.
- d. Masyarakat memiliki tingkat kesadaran yang tinggi terhadap hak dan kewajibannya sebagai konsumen, sehingga lebih aktif dalam memperjuangkan perlindungan hukum.

Beberapa putusan yang dikeluarkan oleh BPSK menunjukkan indikasi lemahnya kekuatan yuridis lembaga tersebut, sebagaimana terbukti dari beberapa kasus yang akhirnya dibatalkan oleh Mahkamah Agung. Salah satu alasan pembatalan putusan BPSK adalah karena lembaga ini memiliki karakter quasi peradilan, mengingat fungsinya dalam menyelesaikan sengketa melalui mekanisme adjudikasi. Hal ini mengakibatkan adanya batasan terhadap kekuatan eksekutorial putusan serta ruang lingkup tugas dan wewenangnya sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pada prinsipnya, BPSK hanya berwenang dalam penyelesaian sengketa konsumen. Namun, definisi yang jelas mengenai sengketa konsumen serta batasannya tidak dijelaskan secara rinci dalam UUPK. Selain itu, terdapat ketidakjelasan dalam konsep maupun pemahaman mengenai wewenang BPSK itu sendiri. Meskipun BPSK memiliki otoritas untuk menangani sengketa konsumen, efektivitasnya dalam menjalankan tugas tersebut masih dipertanyakan. Contohnya adalah putusan BPSK yang harus memperoleh persetujuan terlebih dahulu dari Pengadilan Negeri untuk dapat dieksekusi.

Ketentuan ini membuka peluang bagi Pengadilan Negeri untuk membatalkan putusan BPSK, sehingga menimbulkan ketidakefektifan dalam proses penegakan hukum. Oleh karena itu, disarankan agar peran BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen dievaluasi, bahkan dipertimbangkan untuk dikembalikan kepada Pengadilan Negeri sebagai lembaga utama dalam sistem peradilan di Indonesia. Hal ini perlu dilakukan mengingat ketidaksistematiskan tugas dan wewenang BPSK, serta adanya peraturan yang saling tumpang tindih dalam pelaksanaannya oleh lembaga tersebut (Priscilia, 2017).

Oleh karena itu, penulis berpendapat bahwa diperlukan perubahan dalam aturan yang mengatur BPSK agar lembaga ini tetap berperan dalam mengedukasi mengenai perlindungan konsumen kepada masyarakat melalui sosialisasi. Selain itu, BPSK juga harus berkolaborasi dengan berbagai lembaga pemerintah guna menciptakan sistem penegakan hukum perlindungan konsumen yang lebih efisien dan maksimal (Nurhayati, 2020).

### **Kepastian Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Arbitrase dalam menangani sengketa konsumen sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999**

Salah satu cara penyelesaian sengketa konsumen yang diatur dalam UUPK adalah melalui mekanisme arbitrase. Namun, apabila salah satu pihak tidak menerima putusan

arbitrase yang ditetapkan oleh BPSK, undang-undang tetap memberikan opsi untuk mengajukan keberatan melalui jalur peradilan.

Dalam praktiknya, banyak putusan arbitrase yang dikeluarkan oleh BPSK, terutama yang mewajibkan produsen membayar ganti rugi dalam jumlah besar kepada konsumen, tidak dapat dieksekusi secara efektif. Hal ini disebabkan oleh langkah produsen yang memilih mengajukan keberatan ke pengadilan, yang sering kali berlarut-larut hingga tingkat Mahkamah Agung. Kondisi ini membuat efektivitas BPSK dalam melindungi hak-hak konsumen menjadi kurang optimal.

Permasalahan ini muncul akibat ketidakharmonisan antara UUPK dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan APS yang tidak disertai dengan penjelasan hukum yang memadai. Akibatnya, terjadi ketidakpastian dalam penerapan putusan arbitrase BPSK, sehingga diperlukan upaya harmonisasi regulasi agar mekanisme penyelesaian sengketa konsumen dapat berjalan lebih efektif dan memberikan kepastian hukum bagi para pihak.

Kepastian hukum dalam BPSK di Indonesia sangat penting untuk memastikan bahwa proses penyelesaian sengketa berjalan dengan adil, efektif dan dapat diandalkan. Berikut adalah beberapa aspek utama mengenai kepastian hukum dalam BPSK :

#### 1. Dasar Hukum yang jelas

Kepastian hukum ditentukan oleh adanya regulasi yang jelas dan terperinci mengenai penyelesaian sengketa konsumen.

Dasar Hukum:

- a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen: mengatur hak dan kewajiban konsumen serta mekanisme penyelesaian sengketa (Pasal 4 dan Pasal 19-22).
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 81 Tahun 2012 tentang Perlindungan Konsumen: memberikan rincian tentang penyelesaian sengketa dan tugas badan penyelesaian sengketa konsumen (Pasal 1-5).

#### 2. Penunjukkan dan kompetensi BPSK

Kepastian hukum juga bergantung pada penunjukkan BPSK yang memiliki kompetensi dan kewenangan yang sah. Dasar hukum: Pasal 2 dan Pasal 3 Keputusan Menteri Perdagangan Nomor: 300/MPP/Kep/12/2004 tentang BPSK: menetapkan pedoman tentang pendirian dan fungsi BPSK, serta kewenangan mereka dalam menyelesaikan sengketa.

#### 3. Prosedur penyelesaian sengketa yang tertib

Prosedur yang jelas dan baku untuk penyelesaian sengketa menjamin bahwa setiap sengketa diproses dengan cara yang konsisten dan adil. Dasar hukum: Peraturan BPSK tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen: menyediakan pedoman tentang langkah-langkah yang harus diambil dalam menyelesaikan sengketa konsumen, dari pendaftaran hingga penyelesaian (Kurniyanto, 2018).

#### 4. Keputusan yang mengikat dan pelaksanaan

Keputusan dari BPSK harus bersifat mengikat dan dapat dilaksanakan, dengan mekanisme pengawasan untuk memastikan pelaksanaannya. Dasar Hukum: Pasal 20 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen : Menyatakan bahwa keputusan BPSK bersifat mengikat dan harus dilaksanakan oleh pihak-pihak yang bersengketa.

#### 5. Pengawasan dan Penegakan Hukum

Terdapat mekanisme pengawasan untuk memastikan bahwa BPSK menjalankan tugasnya dengan benar dan keputusan yang diambil dilaksanakan sesuai dengan hukum. Dasar Hukum: Pasal 22 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen: Mengatur mengenai pengawasan terhadap BPSK oleh pemerintah untuk memastikan kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku.

#### 6. Fasilitas dan Aksesibilitas

BPSK harus memiliki fasilitas yang memadai dan akses yang mudah bagi konsumen untuk mengajukan dan memproses sengketa. Dasar Hukum: Pasal 10 Peraturan Pemerintah Nomor 81 Tahun 2012 tentang Perlindungan Konsumen: mengatur tentang penyediaan fasilitas dan layanan yang memadai untuk BPSK.

Kepastian hukum BPSK di Indonesia terjamin melalui dasar hukum yang jelas, prosedur yang baku, dan mekanisme pengawasan yang efektif. Ini memastikan bahwa konsumen dan pengusaha memiliki jaminan hukum dalam penyelesaian sengketa.

Kepastian Hukum terhadap Putusan BPSK melalui Arbitrase Kota Palembang Nomor: 18/PTS/BPSK/X/2022 dan Nomor: 27/PTS/BPSK/XI/2022.

Alur Hasil Penyelesaian Sengketa Konsumen Nomor: 18/PTS/BPSK/X/2022 dan Nomor: 27/PTS/BPSK/XI/2022.

- a. Konsumen membuat Pengaduan ke BPSK Kota Palembang dengan Nomor: 18/LPK/BPSK-PLG/VIII/2022 tanggal 15 Agustus 2022 dan Pengaduan Nomor: 36/LPK/BPSK-PLG/X/2022 tanggal 25 Oktober 2022.
- b. BPSK Kota Palembang mengeluarkan Surat pemanggilan Sidang dan Klarifikasi kepada Konsumen dan Pelaku Usaha.
- c. BPSK Kota Palembang mengeluarkan Putusan Nomor: 18/PTS/BPSK/X/2022 tanggal 14 Oktober 2022 Kasus 1 (satu) dan Putusan Nomor: 27/PTS/BPSK/XI/2022 tanggal 24 November 2022 Kasus 2 (dua).
- d. Pelaku Usaha mengajukan Permohonan Keberatan ke Pengadilan Negeri Palembang Kelas 1A Khusus dalam Register Nomor: 249/Pdt.Sus-BPSK/2022/PN Plg.
- e. Putusan Pengadilan Negeri Palembang Kelas 1A Khusus Nomor: 249/Pdt.Sus-BPSK/2022/ PN Plg.

Analisis yuridis mengenai kepastian hukum atas putusan arbitrase BPSK Kota Palembang menggambarkan tahapan penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, mulai dari munculnya perselisihan hingga proses penyelesaian di BPSK. Namun, dalam banyak kasus, sengketa tidak berhenti pada tahap ini, melainkan berlanjut ke proses litigasi di pengadilan tingkat pertama, disertai berbagai upaya hukum lain yang diajukan oleh para pihak untuk memperjuangkan hak-haknya secara hukum.

Sebagaimana dikemukakan oleh M. Yunus Usman selaku konsumen dalam Putusan BPSK Kota Palembang Perkara Nomor: 18/PTS/BPSK/X/2022 tanggal 14 Oktober 2022, ia mengalami kerugian akibat tindakan PT. Griya Bangun Indah dan Bank Sumsel Babel yang tidak merealisasikan pembangunan rumah yang telah dibelinya sejak tahun 2013 hingga 2022. Karena kelalaian pelaku usaha, konsumen menderita kerugian baik dalam bentuk materiil maupun immateriil. Namun, meskipun telah ada putusan terkait permohonan keberatan, penyelesaian perkara ini masih belum mencapai titik akhir hingga saat ini.

Berdasarkan penjelasan di atas, Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara tegas menyatakan bahwa "Putusan majelis bersifat final dan mengikat." Artinya, putusan BPSK seharusnya tidak dapat diajukan banding atau kasasi. Namun, dalam praktiknya, Putusan BPSK Nomor: 18/PTS/BPSK/X/2022 dan Putusan BPSK Nomor: 27/PTS/BPSK/XI/2022 yang masing-masing diputus pada 14 Oktober 2022 dan 24 November 2022 hingga saat ini belum dapat dieksekusi akibat adanya pengajuan keberatan.

Hal ini perlu dikaji lebih lanjut karena upaya keberatan terhadap putusan BPSK memang diperbolehkan dan secara eksplisit diatur dalam Pasal 23 Undang-Undang Nomor

8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang berbunyi: “Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.”

Sesuai dengan ketentuan dalam pasal yang berlaku, pelaku usaha memiliki hak hukum untuk mengajukan gugatan keberatan ke Pengadilan Negeri Palembang dalam perkara Nomor: 249/Pdt.Sus-BPSK/2022/PN Plg. Penerapan Pasal 54 ayat (3) dan Pasal 23 dalam UUPK dalam sengketa ini, serta ketentuan dalam Pasal 57 yang menyatakan bahwa "Putusan majelis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (1) dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri tempat konsumen yang dirugikan," justru semakin memperkuat ketidakpastian hukum dalam pelaksanaan putusan BPSK.

Ketidakpastian hukum dapat timbul akibat ketidakseimbangan dalam sistem hukum. Lawrence M. Friedman mengidentifikasi tiga elemen utama dalam sistem hukum, yaitu struktur hukum, substansi hukum, dan budaya hukum. Dalam aspek substansi hukum, terlihat adanya ketidakharmonisan antara Pasal 54 ayat (3), Pasal 23, dan Pasal 54 ayat (1) dalam UUPK. Ketidaksesuaian ini terjadi karena ketentuan dalam pasal-pasal tersebut mengandung kontradiksi, sehingga menimbulkan ambiguitas dalam penerapannya.

Pasal 54 ayat (3) menegaskan bahwa putusan majelis bersifat final dan mengikat, yang menunjukkan komitmen dalam melindungi hak-hak konsumen serta memastikan bahwa putusan BPSK dapat segera dieksekusi. Secara prinsip, ketentuan ini bertujuan untuk mencegah adanya upaya hukum lanjutan, seperti banding atau kasasi, agar sengketa dapat diselesaikan dengan cepat dan efektif.

Namun, ketegasan aturan tersebut menjadi lemah dengan adanya Pasal 23 UUPK yang memberikan ruang bagi pelaku usaha untuk menolak, tidak menanggapi, atau tidak memenuhi kewajiban ganti rugi dengan mengajukan gugatan melalui BPSK atau membawa perkara ke pengadilan di tempat kedudukan konsumen. Ketidaksesuaian ini berpotensi menghambat efektivitas perlindungan konsumen dan memperpanjang proses penyelesaian sengketa (Hadiati & Tampi, 2017).

Selain itu, ketentuan dalam Pasal 57 yang mengharuskan pihak yang memenangkan sengketa untuk mengajukan permohonan penetapan eksekusi ke Pengadilan Negeri di wilayah tempat tinggal konsumen justru menambah kompleksitas proses penyelesaian perkara. Hal ini memberikan keuntungan bagi pelaku usaha, yang dapat memanfaatkan mekanisme hukum yang tersedia untuk menunda atau menghindari pelaksanaan putusan. Sebagai konsekuensinya, saat pengusaha mengajukan gugatan keberatan terhadap putusan BPSK ke Pengadilan Negeri Palembang, kedua pihak wajib menjalani prosedur hukum acara perdata yang berlaku di pengadilan (Astuti, 2015).

Salah satu prinsip mendasar dalam hukum acara perdata adalah kewajiban hakim untuk memeriksa dan memutus setiap perkara yang diajukan, sebagaimana tercermin dalam asas *Ius Curia Novit* atau *Curia Novit Jus*. Prinsip ini menyatakan bahwa hakim dianggap mengetahui hukum dan tidak boleh menolak perkara dengan alasan tidak adanya ketentuan yang mengaturnya. Sebagaimana dijelaskan oleh Yahya Harahap, asas ini memastikan bahwa setiap perkara memperoleh pemeriksaan yang adil dan menyeluruh. Prinsip ini juga ditegaskan dalam Pasal 10 Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman, yang menyatakan bahwa:

- a. “Pengadilan dilarang menolak untuk memeriksa, mengadili, dan memutus suatu perkara yang diajukan dengan dalih bahwa hukum tidak ada atau kurang jelas, melainkan wajib untuk memeriksa dan mengadilinya.



- b. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menutup usaha penyelesaian perkara perdata secara perdamaian.”

Sama halnya dengan masalah yang diangkat dalam riset ini, setelah BPSK mengeluarkan putusan, pengusaha mengajukan gugatan keberatan ke Pengadilan Negeri Palembang. Situasi ini perlu dikritisi dan dianalisis lebih lanjut, terutama jika dasar yang digunakan oleh pelaku usaha (Bank Sumsel Babel) untuk mengajukan keberatan terhadap Putusan BPSK Kota Palembang Nomor: 18/PTS/BPSK/X/2022, tanggal 14 Oktober 2022, adalah Pasal 57 UUPK. Hal ini menunjukkan bahwa dalam sistem hukum Indonesia, yang seharusnya menjamin hak asasi manusia dan kepastian hukum, masih terdapat ketidakjelasan dan kurangnya ketegasan dalam perumusan aturan (Tarantang et al., 2022).

Oleh karena itu, penulis menegaskan bahwa ketidakpastian hukum dalam Putusan BPSK Kota Palembang Nomor: 18/PTS/BPSK/X/2022, tanggal 14 Oktober 2022, berakar pada disharmoni regulasi dalam sistem hukum Indonesia. Tumpang tindih aturan dalam Undang-Undang BPSK masih belum sepenuhnya memberikan perlindungan optimal bagi hak-hak konsumen. Selain itu, tantangan dalam pelaksanaan eksekusi putusan BPSK semakin kompleks dengan adanya Pasal 10 Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman, yang mengadopsi asas *Ius Curia Novit/Curia Novit Jus*.

Konsekuensi dari disharmoni regulasi tersebut adalah munculnya celah hukum yang memungkinkan pelaku usaha untuk mengajukan upaya hukum lebih lanjut terhadap putusan BPSK, sehingga menghambat efektivitas perlindungan konsumen. Meskipun secara normatif putusan BPSK bersifat final dan mengikat, kenyataannya proses eksekusi sering kali menghadapi kendala karena putusan tersebut masih dapat digugat melalui jalur peradilan. Penulis berpendapat bahwa Pasal 10 Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman menjadi faktor krusial dalam menciptakan ketidakpastian hukum di Indonesia (Wajdi et al., 2023). Dalam praktik hukum acara perdata, hakim wajib memeriksa dan mengadili setiap perkara yang diajukan, meskipun dasar hukumnya lemah. Hal ini memungkinkan pelaku usaha tetap mengajukan keberatan terhadap putusan BPSK, yang pada akhirnya membuka peluang bagi upaya hukum lanjutan seperti banding, kasasi, dan peninjauan kembali, meskipun putusan tersebut telah berkekuatan hukum tetap. Akibatnya, kepastian hukum bagi konsumen menjadi lemah, dan tujuan utama dari pembentukan BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan tidak dapat tercapai secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan reformasi regulasi yang dapat mengharmonisasi ketentuan terkait guna memastikan bahwa hak-hak konsumen benar-benar terlindungi dan putusan BPSK memiliki kekuatan hukum yang efektif.

Dalam riset ini, eksekusi yang dimaksud adalah pelaksanaan Putusan BPSK Kota Palembang Nomor: 18/PTS/BPSK/X/2022. Berdasarkan perspektif Subekti, eksekusi ini termasuk dalam kategori *special jurisdiction* atau eksekusi khusus, yakni eksekusi riil yang mengharuskan pihak yang kalah untuk melakukan suatu tindakan tertentu. Namun, dalam praktiknya, eksekusi semacam ini sering menghadapi kendala, terutama dalam memastikan pihak yang kalah benar-benar melaksanakan kewajibannya sesuai dengan putusan.

Kelemahan dalam UUPK yang tidak secara tegas mengatur mekanisme eksekusi putusan BPSK mengakibatkan konsumen kesulitan memperoleh hak-haknya meskipun telah ada putusan dari Majelis BPSK. Akibatnya, ketentuan dalam Pasal 54 ayat (3) yang menyatakan bahwa putusan bersifat final dan mengikat kehilangan esensi keadilannya karena tidak memberikan kepastian hukum yang nyata.

Hasil penelitian ini mengungkap bahwa upaya keberatan yang diajukan oleh pelaku usaha terhadap putusan BPSK semakin melemahkan efektivitas kepastian hukum. Putusan



yang seharusnya bersifat final dan mengikat justru masih dapat digugat melalui berbagai jalur hukum lainnya.

Dalam perspektif yuridis normatif, kepastian hukum merupakan elemen fundamental dalam sistem hukum, sebagaimana yang dikemukakan oleh Gustav Radbruch. Kepastian ini tidak dapat dipisahkan dari prinsip keadilan dalam filsafat hukum. Bahkan, van Apeldoorn menegaskan bahwa kepastian dalam peraturan perundang-undangan merupakan prasyarat utama bagi terwujudnya keadilan dalam penerapannya.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) masih menghadapi berbagai tantangan hukum yang memengaruhi efektivitas dan kepastian hukumnya. Meskipun Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyatakan bahwa putusan BPSK bersifat final dan mengikat, namun ketentuan dalam Pasal 56 ayat (2) UUPK yang memungkinkan pengajuan keberatan ke pengadilan tingkat pertama menimbulkan ketidakpastian hukum. Hal ini berakibat pada lemahnya kekuatan eksekutorial putusan BPSK, karena pelaku usaha sering kali menggunakan celah hukum ini untuk menghindari kewajiban terhadap konsumen. Selain itu, keberadaan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 semakin memperumit implementasi putusan BPSK dengan memberikan peluang bagi pengadilan untuk membatalkan putusan yang telah ditetapkan. Akibatnya, tujuan awal dari pembentukan BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa yang cepat, murah, dan efektif menjadi tidak optimal dalam praktiknya. Untuk meningkatkan kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase di BPSK, perlunya harmonisasi regulasi yang lebih jelas dan tegas. Revisi terhadap UUPK dan peraturan terkait sangat penting untuk memperkuat kewenangan BPSK dalam menyelesaikan sengketa secara efektif serta memastikan bahwa putusan yang dikeluarkan benar-benar memiliki daya eksekusi yang mengikat.

### REFERENSI

- Adolf, H. (2014). *Dasar-dasar, prinsip & filosofi arbitrase*. Bandung: Keni Media.
- Afandi, S., Tehupeiory, A., & Napitupulu, D. (2023). Penyelesaian Sengketa Agraria di Kabupaten Kebumen dalam Konteks Hukum Pertanahan. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 8122–8130.
- Aminuddin, A. P. (2017). Peranan Badan Arbitrase Nasional Indonesia Dalam Menyelesaikan Sengketa Penanaman Modal. *Lex Administratum*, 5(1).
- Astuti, H. D. (2015). Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *Jurnal Hukum Mimbar Justitia*, 1(2), 572–591.
- Atsar, A., & Apriani, R. (2019). *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*.
- Cakrawala, A. J. (2015). *Penerapan Konsep Hukum Arbitrase Online di Indonesia*. Rangkang Education.
- dan Perdagangan, I. D. P. (n.d.). Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 590/MPP/Kep/10/1999 tentang Ketentuan dan Tata cara Pemberian Izin Usaha Industri, Izin Perluasan, dan Tanda Daftar Industri. (No Title).

- Hadiati, M., & Tampi, M. M. (2017). Efektivitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di DKI Jakarta. *Jurnal Hukum Prioris*, 6(1).
- Hasbi, H. (2019). Penyelesaian Sengketa Pertanahan Melalui Lembaga Arbitrase. *Al-Ishlah: Jurnal Ilmiah Hukum*, 22(1), 16–31.
- Hs, S., & Nurbani, E. (2023). *Penerapan Teori hukum pada penelitian tesis dan disertasi*.
- Kristiyanti, C. T. S. (2022). *Hukum perlindungan konsumen*. Sinar Grafika.
- Kurniyanto, M. n u r laili d w i. (2018). *Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Universitas Islam Indonesia.
- Lestari, R. (2013). Perbandingan Hukum Penyelesaian Sengketa secara Mediasi di Pengadilan dan di luar pengadilan di Indonesia. *Jurnal Ilmu Hukum Riau*, 3(2), 9080.
- Miru, A. (2013). *Prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia*.
- Nasution, A. (1999). *Hukum perlindungan konsumen: Suatu pengantar*.
- Nim, N. F. O. (n.d.). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Laundry Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen. *Jurnal Fatwa Hukum*, 6(4).
- Nurhayati, N. S. (2020). Kepastian Hukum Eksekusi Riil Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Nomor 09/Pts/Bpsk-Tangsel/Vi/2015 Dihubungkan Dengan Pasal 54 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Surya Kencana Dua: Dinamika Masalah Hukum Dan Keadilan*, 7(1), 143–151.
- Panjaitan, H. (2021). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jala Permata Aksara.
- Priscilia, M. (2017). *Kepastian Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Arbitrase Sebagaimana Diatur Dalam Undangundang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Universitas Airlangga.
- Rani Apriani, S. E., SH, M. H., Iman, C. H., SH, M. H., Grasia Kurniati, S. H., Putra, P. S., & SH, M. H. (n.d.). *Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Deepublish.
- Rizal, M. (2020). *Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Berskala Kecil Di Indonesia Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Berskala Kecil Di Indonesia*.
- Rosaria, J. N., & Marpaung, D. S. H. (2022). Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) melalui Mediasi dan Arbitrase. *Jurnal Justitia: Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora*, 9(3), 1180–1188.
- Sembiring, J. J., & Sh, M. (2011). *Cara menyelesaikan sengketa di luar Pengadilan*. Visimedia.
- Tarantang, J., Kurniawan, R., & Nariyah, Y. (2022). *Arbitase Syariah: Regulasi Dan Implementasi Penyelesaian Sengketa Bisnis Di Indonesia*. K-Media.
- Wajdi, F., Lubis, U. S., & Susanti, D. (2023). *Hukum Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis: dilengkapi arbitrase online dan arbitrase syariah*. Sinar Grafika.
- Zainal, A. (2012). *Pengantar Tata Hukum Indonesia, Jakarta*. Rajawali Press.