

020120010901010349

**PENELITIAN MANDIRI**

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN  
MELALUI MEKANISME KONSILIASI, MEDIASI,  
ARBITRASE PADA BADAN PENYELESAIAN  
SENGKETA KONSUMEN (BPSK)**



**OLEH  
ANTONIUS SUHADI AR,S.H.,M.H.**


**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2009**

**IDENTITAS DAN PENGESAHAN  
USUL PENELITIAN**

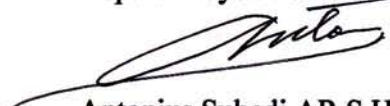
1.	a. Judul Penelitian	Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mekanisme Konsultasi, Mediasi, Arbitrase pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)
	b. Bidang Ilmu	Hukum
	c. Kategori Penelitian	II (Pengembangan Ilmu)
2.	Identitas Peneliti	
	a. Nama	Antonius Suhadi AR, S.H., M.H.
	b. Jenis Kelamin	Laki-laki
	c. NIP	130902333
	d. Jabatan/ Golongan	Lektor Kepala/ IV a
	e. Fakultas	Hukum
	f. Universitas	Sriwijaya
3.	Jumlah Tim Peneliti	1 (satu) orang
4.	Lokasi Penelitian	Palembang, Bandung
6.	Sumber biaya	Dana sendiri

Palembang, April 2009


Mengetahui,  
Ketua Unit Penelitian

  
Dr. Happy Warsito, S.H., M.Sc.  
NIP. 131474887

Kepala Proyek Penelitian

  
Antonius Suhadi AR, S.H., M.H.  
NIP. 130902333

Menyetujui,  
Dekan Fakultas Hukum UNSRI

  
Prof. Amzulian Rifai, S.H., LL.M., Ph.D.  
NIP. 131885582

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa dan atas berkat dan rahmat-Nya, penelitian yang berjudul *Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mekanisme Konsiliasi, Mediasi, Arbitrase Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen* dapat penulis selesaikan.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan beribu terimakasih kepada:

1. Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang telah memberikan dukungannya.
2. Ketua BPSK Palembang yang telah memberikan data untuk penyelesaian penelitian ini.
3. Ketua BPSK Bandung yang juga telah memberikan data guna penyelesaian penelitian ini.

Dan akhirnya peneliti berterimakasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung penelitian ini. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya.

Palembang, April 2009

Peneliti,

Antonius Suhadi AR, S.H.,M.H.

NIP 130902333

## DAFTAR ISI

	<b>halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
<b>A. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Perumusan masalah .....</b>	<b>7</b>
<b>C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>D. Kerangka Konseptual .....</b>	<b>8</b>
<b>E. Metode Penelitian .....</b>	<b>20</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
<b>A. Sengketa Konsumen Dan Penyelesaian Sengketa Konsumen .....</b>	<b>23</b>
<b>B. Sanksi Bagi Pelaku Usaha Yang Melakukan Pelanggaran</b>	
<b>Undang-Undang Perlindungan Konsumen.....</b>	<b>35</b>
<b>BAB III PEMBAHASAN</b>	
<b>A. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK .....</b>	<b>41</b>
<b>B. Kekuatan Putusan BPSK.....</b>	<b>73</b>
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>83</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>85</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>87</b>



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pembangunan dan perkembangan perekonomian pada umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi/ dimanfaatkan. Di samping itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu Negara, sehingga barang dan/atau jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri.<sup>1</sup>

Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen.<sup>2</sup>

Di sisi lain, kondisi dan fenomena tersebut di atas dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi,

---

<sup>1</sup> Lihat Penjelasan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, Sinar Grafika, Jakarta, 2001, hlm.33.

<sup>2</sup> *Ibid.*

cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.<sup>3</sup> Untuk melindungi konsumen dari situasi yang digambarkan di atas, pemerintah mulai memikirkan berbagai kebijakan.<sup>4</sup> Adapun kebijakan pemerintah untuk memberikan perlindungan kepada konsumen adalah dengan mengundangkan UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam kenyataan, sebagian besar konsumen yang dirugikan tersebut tidak berkeinginan menggugat pelaku usaha untuk meminta ganti kerugian, karena tidak mau berselisih dengan pelaku usaha selain itu memerlukan waktu, tenaga bahkan juga biaya. Penyebab lain adalah mereka kurang paham bagaimana prosedur untuk menggugat. Bila konsumen kecewa, hanya ada dua pilihan, yaitu berhenti mengkonsumsi atau beralih ke produk sejenis dengan merek lain.<sup>5</sup>

Konsumen di Indonesia pada umumnya tidak memiliki posisi tawar-menawar yang baik. Kondisi ini dikarenakan hal-hal sebagai berikut: *Pertama*, karena kemampuan keuangan mereka terbatas, selain itu konsumen tidak mempunyai banyak pilihan untuk menentukan produk. *Kedua*, belum sepenuhnya sadar akan hak-haknya dan jalur-jalur hukum maupun sosial yang harus ditempuh untuk memperjuangkan

---

<sup>3</sup> *Ibid.*

<sup>4</sup> Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen*, Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 2004, hlm.5.

<sup>5</sup> Annalisa Y, *Kepedulian Ibu Rumah Tangga Terhadap Hak-Hak Konsumen Dalam Mengonsumsi Barang Di Kotamadya Palembang (Kajian Terhadap Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)*, Penelitian, Lembaga Penelitian Universitas Sriwijaya Palembang, 2003, hlm.61.

haknya. *Ketiga*, pertautan pengusaha dan penguasa dalam beberapa dekade terakhir ini masih sangat kuat sehingga menggusur kedaulatan konsumen.<sup>6</sup>

Dengan pemberdayaan masyarakat dan peningkatan taraf pendidikan masyarakat diharapkan kelak kesadaran dan keberanian mereka dalam menuntut atau membela dan mempertahankan hak-haknya bukanlah merupakan suatu hak yang tabu lagi, sehingga istilah pembeli (konsumen) adalah raja benar-benar terwujud dan bukan hanya slogan belaka.

Berbagai praktik atau perilaku bisnis dalam menjalankan kegiatan usaha yang makin aneka ragam dan mempunyai potensi merugikan konsumen, makin menyebabkan tidak berdayanya keadaan konsumen. Persaingan antar pelaku usaha yang makin ketat barangkali merupakan penyebab dari praktik bisnis yang tidak sehat dan karena konsumen tidak mempunyai ilmu dan/atau kemampuan lainnya, maka konsumen terjebak ditengah-tengah persaingan perebutan pasar diantara pelaku usaha. Dari uraian tersebut, dapat dilihat dengan jelas bagaimanapun usaha yang telah dilakukan untuk memposisikan konsumen sebagai raja, hasil akhirnya masih pelaku usahalah yang posisinya kuat dibandingkan dengan konsumen.

Untuk mempertahankan hak-hak konsumen terhadap pelaku bisnis yang curang/ tidak jujur dalam arti tidak mempunyai itikad baik, pemerintah mengeluarkan Undang Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

---

<sup>6</sup> Warta Kota, *Sebentar Lagi Konsumen Jadi Raja*, Edisi 11 April 2000, hlm.1.



Undang-undang tersebut diantaranya mengatur tentang Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen juga mengenai mekanisme penyelesaiannya yang disebut dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Menurut Pasal 1 angka 11 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Pasal 1 angka 1 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.350/MPP/Kep/12/2001, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Untuk keperluan tersebut berdasarkan Pasal 49 ayat (1) Undang Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di daerah tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Selanjutnya untuk merealisasikan hal tersebut Presiden Republik Indonesia menerbitkan Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di 10 Pemerintah Kota yaitu; Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang dan Kota Makasar.

Menurut ketentuan Pasal 2 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.350/MPP/Kep/12/2001, BPSK berkedudukan di Ibu Kota daerah kabupaten dan daerah kota, badan ini berfungsi untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Dalam melaksanakan fungsi dimaksud, BPSK mempunyai tugas dan wewenang. Adapun tugas dan wewenang Badan Penyelesaian



Sengketa Konsumen (BPSK) yaitu melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase.<sup>7</sup>

Menurut Pasal 47 Undang Undang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen dengan Pasal 52 mekanisme konsiliasi, mediasi dan arbitrase sebagaimana dimaksud dalam huruf a, merupakan penyelesaian sengketa alternatif yang dilakukan di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

---

<sup>7</sup> Isi Pasal 52 Undang Undang Perlindungan Konsumen dan pasal 3 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001; (a) Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase; (b) Memberikan konsultasi perlindungan konsumen; (c) Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku; (d) Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; (e) Menerima pengaduan secara tertulis maupun tidak dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; (f) Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen; (g) Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; (h) Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; (i) Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf a, yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK; (j) Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan; (k) Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen; (l) Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; (m) Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pembedaan penyelesaian sengketa konsumen melalui mekanisme konsiliasi, mediasi dan arbitrase ini didasarkan pada pihak ketiga yang menangani proses penyelesaian sengketa.<sup>8</sup>

Untuk saat ini para pihak dalam dunia bisnis, lebih suka menggunakan mekanisme konsiliasi, mediasi dan arbitrase dalam menyelesaikan sengketa mereka karena prosedur lebih cepat dan rahasia terjamin. Oleh karena itu, penyelesaian sengketa konsumen melalui peradilan umum sering dihindari dengan berbagai alasan, yaitu:<sup>9</sup>

- a. Efisiensi, kemanfaatan dan kepercayaan.
- b. Pelarian ke prosedur tersembunyi yang tidak resmi dalam perekonomian.
- c. Prosedur peradilan yang menjerakan para pengusaha, diantaranya prosesnya berliku-liku, ketidakcakapan hakim dan biaya yang tidak resmi di pengadilan.

Dalam hubungannya dengan tugas dan wewenang BPSK sebagaimana diatur dalam pasal 52 huruf a Undang Undang Perlindungan Konsumen jo pasal 3 huruf a Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan tersebut di atas, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam pelaksanaan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase tersebut akan ada problematik-problematik hukum yang berhubungan dengan kedudukan dan fungsi dari lembaga BPSK sebagai struktur, demikian juga dengan

---

<sup>8</sup> Gunawan Widjaja, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002, hlm.2-3.

<sup>9</sup> Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang Undang Perlindungan Konsumen (UUPK; Teori dan Praktek Penekahan Hukum)*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm.26.

substansi atau aturan-aturan yang menjadi dasar penyelesaian sengketa, maupun sikap masyarakat terhadap hal tersebut.

Bertitik tolak dari uraian latar belakang, perlu kiranya diteliti problematik-probematik hukum yang timbul di dalam penyelesaian sengketa melalui mekanisme konsiliasi, mediasi, dan arbitrase, baik dari aspek struktur maupun substansi yaitu aturan-aturan yang menjadi dasar penyelesaian sengketa konsumen, dan juga kekuatan putusan BPSK, demikian juga sikap pandangan masyarakat terhadap hal-hal tersebut.

## **B. Perumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang di atas, dapatlah dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana proses penyelesaian sengketa konsumen melalui mekanisme konsiliasi, mediasi, dan arbitrase?
2. Bagaimana kekuatan putusan BPSK sebagai badan penyelesaian sengketa konsumen tersebut?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis proses penyelesaian sengketa konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
2. Menganalisis tentang kekuatan putusan BPSK dalam rangka penyelesaian sengketa konsumen antara konsumen dan pelaku usaha.



Manfaat dari penelitian ini adalah:

### 1. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan masukan yang diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa suatu pemikiran khususnya dalam hukum perlindungan konsumen.

### 2. Manfaat Praktis

Membantu para praktisi memberikan pengetahuan di dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha.

### D. Kerangka Konseptual

Praktik monopoli dan kurangnya perlindungan konsumen telah meletakkan posisi konsumen dalam tingkat yang terendah dalam menghadapi para pelaku usaha. Ketidakberdayaan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha ini jelas sangat merugikan kepentingan masyarakat.

Dalam praktik bisnis, pada umumnya para pelaku usaha berlindung dibalik *standard contract* atau perjanjian baku yang telah ditanda tangani oleh kedua belah pihak yaitu pelaku usaha dan konsumen ataupun berbagai informasi semu yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen.<sup>10</sup> Perjanjian baku isinya ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha dan ini akan merugikan konsumen.

Dalam hubungannya dengan kondisi yang demikian, Majelis Umum Perserikatan Bangsa-Bangsa telah mengeluarkan resolusi A/RES/39/248 tentang Pedoman Perlindungan Konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*). Resolusi ini

---

<sup>10</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003, hlm.1.*



berangsur-angsur mulai membuka mata pemerintah berbagai negara tentang praktik-praktik ketidakadilan yang dialami konsumen salah satu pelaku ekonomi yang secara empirik diakui keberadaannya, namun dinegasikan secara yuridis.<sup>11</sup>

Pada butir 3 resolusi ini mengetengahkan salah satu kebutuhan yang harus dipenuhi (*ligimate needs*) bagi konsumen, yaitu tersedianya penyelesaian ganti rugi yang efektif (*availability of effective consumer regress*).<sup>12</sup> Lebih lanjut menurut resolusi ini terdapat 3 (tiga) agenda yang harus ditindaklanjuti pemerintah masing-masing negara.<sup>13</sup>

Pertama, pemerintah harus menetapkan perangkat-perangkat hukum dan administratif yang memungkinkan konsumen atau organisasi-organisasi terkait lainnya untuk memperoleh penyelesaian melalui prosedur-prosedur formal dan informal yang cepat (*expeditious*), adil (*fair*), murah (*in expensive*), dan terjangkau (*accessible*) untuk menampung terutama kebutuhan-kebutuhan konsumen berpenghasilan rendah (*the needs of low income consumers*).

Kedua, pemerintah harus mendorong semua pelaku usaha (*enterprises*) untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara adil, murah dan informal serta menetapkan mekanisme sukarela (*voluntary mechanism*), termasuk jasa konsultasi (*advisory services*), dan prosedur penyelesaian informal (*informal complains prosedurs*), yang dapat membantu konsumen.

---

<sup>11</sup> Yusuf Shofie, *Op. Cit.*, hlm. 7.

<sup>12</sup> *Ibid.*

<sup>13</sup> *Ibid.*

Ketiga, tersedianya informasi penyelesaian ganti rugi dan prosedur penyelesaian sengketa lainnya bagi konsumen.

Di Indonesia perhatian pemerintah terhadap konsumen dituangkan di dalam GBHN 1983, bahwa pembangunan nasional pada umumnya dan pembangunan ekonomi pada khususnya harus menguntungkan konsumen. Dan juga dalam GBHN 1988 dinyatakan pembangunan ekonomi itu harus menjamin kepentingan konsumen.

Selanjutnya dalam GBHN 1993 kembali dinyatakan, pembangunan ekonomi itu harus melindungi kepentingan konsumen.<sup>14</sup> Akan tetapi, perhatian pemerintah terhadap konsumen secara *comprehensive* baru terwujud pada tahun 1999 yaitu dengan disyahkannya dan diundangkannya Undang Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Di dalam undang-undang tentang perlindungan konsumen tersebut dimuat beberapa pasal yang mengatur perbuatan yang dilarang oleh undang-undang, satu diantaranya adalah Pasal 8 yang menyatakan:

- (1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
  - a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
  - b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.

---

<sup>14</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, 2004, hlm.57.

- c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.
- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket, atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode atau penggunaan sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
- f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.
- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu.
- h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan halal yang dicantumkan dalam label.
- i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi berat bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan yang harus dipasang/dibuat.



- j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang berbahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud.
- (3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap.

Pelanggaran atas larangan-larangan sebagaimana yang diatur di dalam pasal tersebut dampaknya akan merugikan konsumen. Dalam hal terjadi kerugian sebagai akibat kesalahan pelaku usaha, maka konsumen berdasarkan pasal 4 huruf h Undang Undang Perlindungan Konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sebagaimana mestinya.

Sebagai konsekuensi hukum dalam hal terjadi pelanggaran oleh pelaku usaha yang merugikan konsumen, pelaku usaha harus bertanggung jawab berdasarkan ketentuan Pasal 19:

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.



- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Dalam hubungannya dengan ketentuan pasal tersebut di atas, maka berdasarkan ketentuan Pasal 23 Undang Undang Perlindungan Konsumen, 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 Sengeta Konsumen atau mengajukan ke Badan Peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Sebagai tindak lanjut dari ketentuan Pasal 23 Undang Undang Perlindungan Konsumen maka berdasarkan Pasal 45 Undang Undang Perlindungan Konsumen:

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ini lebih lanjut diatur di dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menurut Pasal 4 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 melalui cara konsiliasi atau mediasi atau arbitrase dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan.

Menurut ketentuan Pasal 5 keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan:

- (1) Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan cara konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator.
- (2) Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan cara mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak aktif sebagai mediator.
- (3) Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan cara arbitrase dilakukan sepenuhnya diputuskan oleh majelis yang bertindak sebagai arbiter.

Untuk menganalisis dan menjawab permasalahan yang dikemukakan di dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui mekanisme konsiliasi, mediasi dan arbitrase pada BPSK, dipergunakan beberapa teori hukum dan asas-asas hukum.

Adapun teori yang dipergunakan adalah membahas, menganalisis tentang penyelesaian sengketa konsumen dimaksud adalah:

1. teori tentang sistem hukum
2. teori tentang penegakan hukum

Menurut Friedman sebagaimana dikutip oleh Inosentius Samsul dalam bukunya *Perlindungan Konsumen*, sistem hukum adalah merupakan sistem yang meliputi: struktur, substansi dan budaya hukum.<sup>15</sup>

- Unsur Struktur (*Structure*) oleh Friedman, dirumuskan:

*“The structure of legal system consists of element of this kinds, the number and size of courts; their jurisdiction (that is, what kind of cases they near, and how and why), and nodes of appeal from one court to another. Structure also means how the legislature is organize, how many members sit on federal trade commission, what a president can (legally) do or not do, what procedures the police department follows, and so on.”*<sup>16</sup>

Apabila diperhatikan dan dipahami dan pengertian struktur hukum di atas, maka yang termasuk struktur hukum diantaranya adalah pengadilan tingkat pertama, pengadilan tingkat banding, pengadilan tingkat kasasi, Badan Perlindungan Konsumen Indonesia (BPKN), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) beserta struktur organisasinya, jumlah hakim, jumlah anggota konsiliator, mediator dan arbiter pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

---

<sup>15</sup> Ade Marwan Suherman, *Pengantar Perbandingan Sistem Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm.11.

<sup>16</sup> Inosentius Samsul, *Op.Cit.*, hlm.22.



- Unsur Substansi Hukum (*Substance*)

Oleh Friedman, substansi hukum dijelaskan sebagai berikut:

*“By this meant the actual rules, norms and behavior paterns of people inside the system. This is first of all ‘the law’ in the popular sense of term- the fact that the speed limit is fifty-five miles an hour, that burglars can be sent to prison, that ‘by law’ a pickle maker has to list his ingredients on the label of the jar.”*<sup>17</sup>

Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa yang dimaksud dengan substansi hukum adalah aturan-aturan, norma-norma dan aturan tentang pola perilaku manusia yang berada dalam sistem hukum. Misalnya ketentuan tentang persyaratan mengenai informasi yang harus dimuat dalam label produk, ketentuan tentang mekanisme penyelesaian sengketa konsumen, ketentuan tentang prinsip-prinsip tanggung jawab pelaku usaha yang diatur dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen.

- Unsur Budaya Hukum

Adapun yang dimaksud dengan budaya hukum (*legal culture*) adalah sikap-sikap dan nilai-nilai yang berhubungan dengan hukum di dalam masyarakat, bersama-sama dengan sikap-sikap dan nilai-nilai yang terkait dengan tingkah laku yang berhubungan dengan hukum dan lembaga-lembaganya, baik secara positif maupun negatif.<sup>18</sup>

Selanjutnya dalam hubungannya dengan sistem hukum Friedman sebagaimana dikutip oleh Marwah M.Diah dalam bukunya yang berjudul Restrukturisasi BUMN di Indonesia, Privatisasi atau Korporatisasi menjelaskan sistem hukum (*legal system*) mempunyai fungsi dalam suatu masyarakat yaitu:

---

<sup>17</sup> *Ibid.*

<sup>18</sup> Ade Maman Suherman, *Op.Cit.*, hlm.12.

- a. Sistem hukum merupakan bagian dari *social control*. Sistem hukum sangat memperhatikan (*concern*) dengan pengendalian perilaku masyarakat. Pada setiap tingkatan masyarakat, sistem hukum memberikan pedoman bagi masyarakat apa yang dapat/boleh dan tidak boleh dikerjakan. Selain itu dalam menjalankan fungsi tersebut, maka unsur sistem hukum akan didukung oleh suatu kekuasaan formal.
- b. Sistem hukum adalah sarana untuk menyelesaikan sengketa (*dispute settlement*) di antara anggota masyarakat. Pada umumnya telah dikenal bahwa lembaga penyelesaian sengketa adalah lembaga peradilan, tetapi sebenarnya sengketa antara anggota masyarakat dapat juga diselesaikan oleh lembaga-lembaga lain yang hidup dalam suatu sistem hukum.<sup>19</sup>

Ketiga unsur sistem hukum dari Friedman yakni struktur, substansi dan budaya hukum yang merupakan kesatuan akan dipergunakan di dalam membahas, menganalisis memecahkan menjawab permasalahan sengketa konsumen.

Dari unsur struktur akan di analisis kedudukan dan fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di masyarakat konsumen dan pelaku usaha, kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ditinjau dari latar belakang pendidikannya.

Dari unsur substansi akan dibahas dan dianalisis tentang aturan yang berhubungan dengan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen. Hal ini tidak terlepas dari budaya hukum, yakni bagaimana sikap masyarakat khususnya masyarakat konsumen dan pelaku usaha dalam hubungannya dengan kedudukan dan fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Undang Undang Perlindungan Konsumen.

Selain teori tentang sistem hukum dari Friedman, peneliti juga mempergunakan teori penegakan hukum untuk membahas, menganalisis, menjawab permasalahan

---

<sup>19</sup> Marwah M.Diah, *Restrukturisasi BUMN di Indonesia, Privatisasi atau Korporatisasi*, Ceterata, Jakarta, 2003, hlm.41.

penelitian ini. Hal ini oleh karena penyelesaian sengketa konsumen adalah merupakan bagian dari penegakan hukum.

Menurut A.Hamzah penegakan hukum disebut dalam bahasa Inggris; *Law Enforcement*, bahasa Belanda; *Recht Handhaving*. Istilah penegakan hukum dalam bahasa Indonesia membawa kita kepada pemikiran bahwa penegakan hukum selalu dengan force, sehingga ada yang berpendapat, bahwa penegakan hukum hanya bersangkutan dengan hukum pidana saja. Pikiran yang demikian tidak tepat, karena penegakan hukum mempunyai ruang lingkup lebih luas.<sup>20</sup>

*Handhaving* menurut Notitie Handhaving Melieurecht, 1981, ialah “pengawasan dan penerapan (dengan ancaman) penggunaan instrumen administratif, kepidanaan atau keperdataan, dicapailah penataan ketentuan hukum dan peraturan yang umum dan individual.”<sup>21</sup>

Menurut Sudikno Mertokusumo dalam penegakan hukum ada 3 (tiga) unsur yang selalu harus diperhatikan, yaitu: kepastian hukum (*rechtssicherheit*), kemanfaatan (*zweckmassigkeit*) dan keadilan (*gerechtigheit*).<sup>22</sup>

Di dalam penegakan hukum ada beberapa faktor yang mempengaruhinya, menurut Soerjono Soekanto, faktor-faktor yang meliputi:

1. faktor hukumnya sendiri
2. faktor penegak hukum
3. faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum

---

<sup>20</sup> A.Hamzah, *Penegakan Hukum Lingkungan*, CV Sama Arthajaya, Jakarta, 1997, hlm.71.

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

<sup>22</sup> Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum*, Liberty, Yogyakarta, 2003, hlm.160.



4. faktor masyarakat, yakni lingkungan dimana hukum tersebut berlaku atau diterapkan.
5. faktor kebudayaan, yakni sebagai hasil karya, cipta dan rasa yang didasarkan pada karsa pada manusia di dalam pergaulan hidup.<sup>23</sup>

Menurut Febrian, *faktor pertama* berpangkal pada ketentuan yang dirumuskan dalam hukum positif tertulis, misalnya ketentuan yang bertentangan dengan asas, ketentuan yang bertentangan dengan ketentuan yang lebih tinggi, belum adanya peraturan pelaksanaan, dan lain sebagainya.

*Faktor kedua*, berpangkal pada peranan penegak hukum, misalnya sikap dan pelaksanaan peran penegak hukum dalam memberikan pelayanan hukum.

*Faktor ketiga*, adalah tersedia atau tidak tersedianya fasilitas dan sarana, misalnya tenaga penegak hukum yang berpendidikan rendah, kurangnya ketrampilan di dalam membuat berita acara penyidikan dan lain sebagainya.

*Faktor keempat*, ialah masyarakat sebagai lingkungan dimana hukum diberlakukan. Masyarakat memiliki pandangan tertentu terhadap hukum dan penegak hukum.

*Faktor kelima*, ialah kebudayaan idiil adalah adat tata kelakuan yang bersumber dari nilai-nilai budaya sebagai pedoman bagi sikap tindak anggota masyarakat pendukung kebudayaan tertentu, karena nilai-nilai yang dianut oleh suatu masyarakat sangat berpengaruh terhadap penegakan hukum positif tertulis.<sup>24</sup>

Teori penegakan hukum peneliti padukan dengan teori sistem hukum untuk membahas, menganalisis untuk membantu menjawab permasalahan dalam penelitian ini.

---

<sup>23</sup> Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, Cetakan 6, 2005, hlm.8.

<sup>24</sup> Febrian, *Pengaruh Penghapusan Pemerintah Desa Terhadap Kepatuhan Hukum Masyarakat akan Peran Perlindungan*, Program Pascasarjana Universitas Airlangga, 1993, hlm.15-16.

## E. Metode Penelitian

### 1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah merupakan penelitian normatif. Penelitian ini bertitik tolak dari telaah hukum positif. Jenis penelitian ini menurut Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji adalah merupakan penelitian kepustakaan.<sup>25</sup> Penelitian ini dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder belaka. Penelitian hukum normatif atau kepustakaan normatif mencakup penelitian terhadap asas-asas hukum, penelitian terhadap sistematik hukum, penelitian terhadap taraf sinkronisasi vertikal dan horisontal, peraturan hukum, perbandingan hukum, dan sejarah hukum.

Sebagai penelitian yuridis normatif, penelitian ini berbasis pada analisis terhadap norma hukum, baik hukum dalam arti *law as it is written in the books* (dalam peraturan perundang-undangan) maupun hukum dalam arti *law as it is decided by judge through judicial process* (dalam hal ini yang dimaksud putusan-putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)). Jadi di dalam penelitian ini objek yang dianalisis adalah norma-norma hukum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan yang berhubungan dengan penyelesaian sengketa konsumen dan juga norma yang sudah dipergunakan dalam penyelesaian kasus yang telah diputus oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

---

<sup>25</sup> Soerjono Soekanto, dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, CV Rajawali, Jakarta, 1985, hlm.15.

## **2. Pendekatan Penelitian**

Untuk menjawab permasalahan-permasalahan penelitian ini akan digunakan metode pendekatan *conceptual approach*, yakni dengan konsep teori untuk pemahaman fakta yang dihubungkan secara langsung dengan mengamati obyek materi yang diteliti dan pendekatan *statuta approach*, yaitu dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan dengan melakukan analisis-analisis terhadap pengertian yuridis dan ketentuan hukum positif yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa konsumen.

## **3. Bahan Hukum Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan bahan hukum yang diperoleh melalui studi kepustakaan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung dan Badan Penyelesaian Kota Palembang, yang berbentuk:

- a. bahan hukum primer, yaitu Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan, peraturan lain yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa konsumen dan Keputusan-Keputusan BPSK,
- b. bahan hukum sekunder, yaitu yang berupa literatur-literatur yang ada hubungannya dengan hukum perlindungan konsumen dan jurnal,
- c. bahan hukum tersier, yaitu yang berupa Kamus.



#### 4. Teknis Analisis Bahan Hukum

Setelah bahan hukum terkumpul, dianalisis secara mendalam dan komprehensif dengan cara deskriptif analitis untuk menjawab permasalahan di dalam penelitian. Penggunaan teknis analisis bahan penelitian ini didasarkan pada pertimbangan, yaitu *pertama*, data yang dianalisis beraneka ragam memiliki sifat dasar yang berbeda antara satu dengan yang lainnya, serta tidak mudah untuk dikuantitatifkan; *kedua*, sifat dasar data yang dianalisis adalah menyeluruh (*komprehensif*) dan merupakan satu kesatuan yang bulat (*holistic*).<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> Inosentius Samsul, *Op.Cit.*, hlm.40.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Sengketa Konsumen dan Penyelesaian Sengketa Konsumen

##### a) Pengertian sengketa atau konflik

Sebelum menguraikan tentang pengertian sengketa konsumen terlebih dahulu akan dikemukakan pengertian konflik, agar mendapatkan gambaran tentang konflik. *Dispute a conflict or controversy; a conflict of claims or right; and assertion of a right, claim, or demand on one side, met by contrary claims or allegations on the other. The subject of litigation; the matter for which a suit brought and upon which issue is joined and in relation to which jurors are called and witnesses examined. See cause of action, claim, controversy, justiciable controversy, labor dispute.*<sup>1</sup>

Menurut Joni Emirzon konflik/ perselisihan/ percekcoakan adalah adanya pertentangan atau ketidak sesuaian antara para pihak yang akan dan sedang mengatakan hubungan atau kerjasama.<sup>2</sup> Sedangkan menurut Ronny Hanitijo, konflik adalah situasi (keadaan) dimana dua atau lebih pihak-pihak memperjuangkan tujuan mereka masing-masing yang tidak dapat dipersatukan dan dimana tiap-tiap pihak mencoba meyakinkan pihak lain mengenai kebenaran rujukannya.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Lalu Husni, *Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Pengadilan dan di Luar Pengadilan*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm.7.

<sup>2</sup> Joni Emirzon, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, Arbitrase)*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001, hlm.21

<sup>3</sup> Ronny Hanitijo, *Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1984, hlm.22.

Berbeda menurut Lalu Husni, konflik dapat dimaknakan sebagai suatu kondisi dimana pihak yang satu menghendaki agar pihak yang lain berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan yang diinginkan tetapi pihak lain menolak keinginan itu.<sup>4</sup>

Dengan demikian menurutnya dapat ditarik unsur-unsur dari konflik/ perselisihan/ percekocokan tersebut yaitu:<sup>5</sup>

- a. adanya pihak-pihak (dua orang atau lebih)
- b. tujuan yang berbeda yakni pihak yang satu menghendaki agar pihak yang lain berbuat/ bersikap sesuai dengan yang dikehendakinya;
- c. pihak yang lain menolak keinginan tersebut atau keinginan itu tidak dapat dipersatukan.

Dalam Black's Law Dictionary sebagaimana dikutip oleh Lalu Husni bahwa perselisihan memiliki beberapa bentuk yakni *conflicting evident*, *conflict of authority*, *conflict of interest*, *conflict of law*, *conflict of personal law*. Dari konflik yang terjadi akan terlihat apakah berupa konflik kepentingan, konflik hukum, konflik sosial dalam lapangan bisnis dan lain-lain.<sup>6</sup>

#### b) Pengertian Sengketa Konsumen

Undang Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) tidak memberikan batasan apakah yang dimaksud dengan sengketa konsumen, kata "sengketa konsumen"

---

<sup>4</sup> Lalu Husni, *Op.cit.*, hlm.2

<sup>5</sup> *Ibid.*

<sup>6</sup> *Ibid.*



dijumpai pada beberapa bagian Undang Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), yaitu:<sup>7</sup>

1. Penyebutan sengketa konsumen sebagai bagian dari sebutan institusi administrasi negara yang mempunyai kewenangan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pasal 1 butir 11 Undang Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) jo Bab XI Undang Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).
2. Penyebutan sengketa konsumen menyangkut tata cara atau prosedur penyelesaian sengketa terdapat pada Bab X Penyelesaian Sengketa. Pada bab ini digunakan penyebutan sengketa konsumen secara konsisten, yaitu: Pasal 45 ayat (2) dan Pasal 48 Undang Undang Perlindungan Konsumen.

Dalam hubungannya untuk memahami pengertian sengketa konsumen yang tersirat di dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen ada beberapa kata kunci, yaitu:

*Pertama*, batasan konsumen dan pelaku usaha

*Kedua*, batasan badan penyelesaian sengketa konsumen.

### **Batasan Sengketa Konsumen**

Menurut ketentuan Pasal 1 butir 2 Undang Undang Perlindungan Konsumen, “konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, orang lain, maupun makhluk hidup lain

---

<sup>7</sup> Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm.12.

dan tidak untuk diperdagangkan.” Batasan pelaku usaha, menurut Pasal 1 angka 2 UUPK , pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Indonesia baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Dari rumusan tentang pengertian konsumen dapat disimpulkan bahwa konsumen adalah setiap orang-perorangan atau individu pemakai barang dan/ atau jasa untuk keperluan diri sendiri, keluarga dan pihak lain. Sedangkan dari rumusan pengertian pelaku usaha dapat disimpulkan bahwa pelaku usaha adalah

1. setiap orang atau individu;
2. badan usaha yang berbadan hukum atau tidak berbadan hukum.

#### **Batasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Adapun batasan yang kedua yakni badan penyelesaian sengketa konsumen pada Pasal 1 butir 11 Undang Undang Perlindungan Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Dari ketentuan tersebut menunjukkan bahwa yang dimaksud dengan “sengketa konsumen” , yaitu sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.<sup>8</sup>

Secara resmi pengertian sengketa konsumen dirumuskan di dalam Pasal 1 angka 8 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001, sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan

---

<sup>8</sup> Yusuf Shofie, *Ibid.*, hlm.16.

konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/ atau yang menderita akibat mengkonsumsi barang dan/ atau manfaat jasa.

c). Penyelesaian Sengketa Konsumen

Berdasarkan ketentuan Pasal 19 (1) UUPK, pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/ atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/ atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Menurut ketentuan Pasal 19 (2) UUPK, ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/ jasa yang sejenis atau setara nilainya atau perawatan kesehatan dan/ atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam hubungannya dengan ketentuan di atas maka berdasarkan ketentuan ayat (3) pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

Namun yang perlu diperhatikan, menurut ketentuan ayat (5) dari Pasal 19 UUPK ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Dalam hubungannya dengan tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana dikemukakan di atas berdasarkan Pasal 23 UUPK, 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 Pengadilan di tempat kedudukan konsumen. Perihal penyelesaian sengketa konsumen dalam UUPK diatur dalam Bab X yang terdiri dari empat pasal yang dimulai dari Pasal 45 s/d Pasal 48.<sup>9</sup>

Menurut ketentuan Pasal 45 (1) UUPK, setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Melalui ketentuan Pasal 45 ayat (1) dapat diketahui bahwa untuk menyelesaikan sengketa konsumen terdapat dua pilihan, yaitu:

1. melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, atau
2. melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Adapun lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yang dimaksud disini adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Sedangkan peradilan umum adalah Pengadilan Negeri, Pengadilan Tinggi dan Mahkamah Agung.

Berdasarkan ketentuan Pasal 45 ayat (2) UUPK, penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang berperkara. Menurut penjelasan ayat (2) penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa.

---

<sup>9</sup> Gunawan Widjaja, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003, hlm.73.

Yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan tidak bertentangan dengan undang-undang.

#### Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan atau Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Menurut Pasal 47 UUPK, “penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/ atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen.

Adapun bentuk jaminan menurut penjelasan Pasal 47 UUPK berupa persyaratan tertulis yang menerangkan bahwa tidak akan terulang kembali perbuatan yang telah merugikan konsumen tersebut. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau yang lebih dikenal dengan Alternative Disputes Resolution (ADR) dapat ditempuh dengan berbagai cara. ADR tersebut dapat berupa arbitrase, mediasi, konsiliasi, minitrial, summary jury trial, settlement conference serta bentuk lainnya.<sup>10</sup>

Penyelesaian alternatif akhir-akhir ini, mendapat perhatian dari berbagai kalangan (terutama dalam dunia bisnis) sebagai cara penyelesaian yang perlu dikembangkan untuk mengatasi kemacetan melalui pengadilan.<sup>11</sup> Undang-undang tentang Perlindungan konsumen mengatur tentang penyelesaian sengketa di luar pengadilan

---

<sup>10</sup> *Ibid.*, hlm.233.

<sup>11</sup> H.Sudiarto dan Zaeni Asyhabie, *Mengenal Arbitrase*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm.11.

namun hanya memperkenalkan 3 (tiga) macam dari sekian banyak cara yaitu; arbitrase, konsiliasi, dan mediasi yang merupakan bentuk atau cara penyelesaian sengketa yang dibebankan menjadi tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Adapun tugas dan wewenang BPSK tentang penyelesaian sengketa konsumen secara tegas diatur di dalam Pasal 52a UUPK jo Pasal 3a Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/ MPP/ Kep/12/2001, yaitu melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase.

Menurut ketentuan Pasal 4 ayat (1) Menteri Perindustrian dan Perdagangan tersebut, penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) melalui cara konsiliasi atau mediasi atau arbitrase sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a, dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan.

#### 1) Konsiliasi

Penyelesaian sengketa dengan cara konsiliasi menurut Pasal 1 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/ Kep/12/2001 adalah penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak.

Menurut M.Husseyun Umar, konsiliasi adalah suatu penyelesaian dimana para pihak berupaya aktif mencari penyelesaian dengan bantuan pihak ketiga. Konsiliasi diperlukan apabila para pihak tidak mampu menyelesaikan sendiri penyelesaiannya.



Penyelesaian sengketa dengan konsiliasi lebih mengacu kepada cara penyelesaian sengketa melalui konsensus antara para pihak sedangkan pihak ketiga hanya bertindak netral, berperan aktif maupun tidak aktif.<sup>12</sup> Usulan-usulan penyelesaian sengketa tidaklah mengikat. Oleh karena itu diterima tidaknya usulan tersebut bergantung sepenuhnya pada para pihak.<sup>13</sup> Dalam Black's Law Dictionary sebagaimana dikutip oleh Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani dalam bukunya Hukum Arbitrase, konsiliasi adalah "*consiliation is the a djustment and settlement of dispute in a friendly, unantagonistic manner towards avoiding trial ang in labor disputes before arbitration..*" "*Court of consiliation is a court which proposesterms of adjusment, so as to avoid litigation.*"<sup>14</sup>

Jika diperhatikan pengertian sebagaimana diberikan dalam Black's Law Dictionary dapat dikatakan bahwa pada prinsipnya konsiliasi tidak jauh dengan perdamaian, sebagaimana diatur dalam Pasal 1851 sampai dengan Pasal 1864 Bab XVII Buku III Kitab Undang Undang Hukum Perdata. Dan jika demikian berarti segala sesuatu yang dimaksudkan untuk diselesaikan melalui konsiliasi secara tidak langsung juga tunduk pada ketentuan Kitab Undang Undang Hukum Perdata dan secara khusus Pasal 1851 sampai dengan Pasal 1864.<sup>15</sup>

---

<sup>12</sup> *Ibid.*

<sup>13</sup> Huala Adolf, *Hukum Perdagangan Internasional*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm.205.

<sup>14</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Arbitrase*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001, hlm.36.

<sup>15</sup> *Ibid.*

Hal ini berarti hasil kesepakatan para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa konsiliasi inipun harus dibuat secara tertulis dan ditandatangani secara bersama oleh para pihak yang bersengketa.<sup>16</sup>

## 2) Mediasi

Menurut ketentuan Pasal 1 angka 10 Keputusan Menteri sebagaimana yang disebut di atas mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak.

Menurut Gary Good Faster sebagaimana dikutip oleh H.Sudiarto dan Zaeni Asyhadie dalam bukunya mengenal arbitrase, mediasi adalah proses negosiasi pemecahan masalah dimana pihak luar yang tidak memihak (*impartial*) dan netral bekerja dengan pihak yang bersengketa untuk membantu mereka memperoleh kesepakatan dengan memutuskan.<sup>17</sup> Sedangkan menurut Ahmad santoso dan Anton L.P.Hutapea, mediasi adalah negosiasi yang dihadiri oleh pihak ketiga netral yang tidak memiliki kewenangan untuk memutuskan.<sup>18</sup>

Dalam Black's Law Dictionary sebagaimana dikutip oleh Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, mediasi dan mediator adalah:

---

<sup>16</sup> *Ibid.*

<sup>17</sup> H.Sudiarto dan Zaeni Asyhadie, *Op.cit*, hlm.16.

<sup>18</sup> *Ibid.*

*“mediation is private, informal dispute resolution process in which a neutral third person, the mediator, helps disputing parties to reach an agreement.” “the mediator has no power to impose a decision on the parties.”*<sup>19</sup>

Sedangkan menurut Mark E. Roszkowski dalam bukunya Business Law, principles, cases and policy dikatakan bahwa:

*“mediation is a relatively informal process in which a neutral third party, the mediators helps to resolve a dispute”*

*“A mediator generally has no power to impose a resolution’*

*“In many respect, therefore, mediator can be considered as structured negotiation in which the mediator facilities the process.”*<sup>20</sup> Dalam mediasi, mediator ikut secara aktif dalam proses negosiasi. Dalam kapasitasnya sebagai pihak yang netral, berupaya mendamaikan para pihak dengan memberikan saran penyelesaian sengketa.<sup>21</sup> Usulan atau saran mediator sifatnya tidak mengikat. Dari rumusan-rumusan tersebut dapat disimpulkan bahwa pengertian mediasi mengandung beberapa unsur:

1. mediasi adalah sebuah proses penyelesaian sengketa berdasarkan perundingan.
2. mediator terlibat dan diterima oleh para pihak yang bersengketa di dalam perundingan.
3. mediator bertugas membantu para pihak yang bersengketa untuk mencari penyelesaian.

---

<sup>19</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Op.cit.*, hlm.33.

<sup>20</sup> *Ibid.*

<sup>21</sup> Huala Adolf, *Op.cit.*, hlm.203.



4. mediator tidak mempunyai kewenangan membuat keputusan selama perundingan berlangsung.
5. tujuan mediasi adalah untuk mencapai atau menghasilkan kesepakatan yang dapat diterima pihak-pihak yang bersengketa guna mengakhiri sengketa.<sup>22</sup>

### 3) Arbitrase

Menurut ketentuan Pasal 1 angka 11 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Selain pengertian yang sifatnya khusus karena ditekankan khusus bagi penyelesaian sengketa konsumen pada ketentuan di atas, pengertian arbitrase secara yuridis formal juga dirumuskan di dalam Undang Undang No.30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Menurut Pasal 1 angka 7 UU Nomor 30 tahun 1999, arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Disamping pengertian yuridis formal ada beberapa sarjana yang memberikan definisi tentang arbitrase.

---

<sup>22</sup> H.Sudiarto dan Zaeni, *Op.cit.*, hlm.17.

Subekti mendefinisikan bahwa arbitrase adalah “ penyelesaian sengketa oleh seorang hakim atau para hakim berdasarkan persetujuan bahwa para pihak akan tunduk pada atau menaati keputusan yang diberikan oleh hakim yang mereka pilih.”<sup>23</sup>

Menurut H.M.N.Purwosutjipto, “perwasitan adalah suatu peradilan perdamaian dimana para pihak bersepakat agar perselisihan mereka tentang hak pribadi yang dapat mereka kuasai sepenuhnya diperiksa dan diadili oleh hakim yang tidak memihak yang ditunjuk oleh para pihak sendiri dan putusannya mengikat bagi kedua belah pihak.”<sup>24</sup>

Dari beberapa pengertian tentang arbitrase di atas dapat diketahui adanya beberapa unsur yang sama, yaitu:<sup>25</sup>

1. adanya kesepakatan untuk menyerahkan penyelesaian sengketa-sengketa baik yang akan terjadi maupun yang telah terjadi, kepada seorang atau beberapa orang pihak ketiga di luar peradilan umum untuk diputuskan;
2. penyelesaian sengketa yang bisa diselesaikan adalah sengketa yang menyangkut hak pribadi yang dapat dikuasai sepenuhnya khususnya disini dalam bidang perdagangan, industri dan keuangan; dan
3. putusan tersebut akan merupakan putusan akhir dan mengikat.

#### **B. Sanksi bagi Pelaku Usaha yang Melakukan Pelanggaran Undang Undang Perlindungan Konsumen**

---

<sup>23</sup>Subekti, *Arbitrase Perdagangan*, Bina Cipta, Bandung, 1992, hlm.1

<sup>24</sup>H.M.N.Purwosutjipto, *Pokok-Pokok Pengertian Hukum Dagang; Perwasitan, Kepailitan dan Penundaan Pembayaran*, Djambatan, Jakarta, 1992, hlm.1.

<sup>25</sup>H.Sudiarto dan Zaeni Asyhadie, *Op.cit.*, hlm.30.

Ketentuan-ketentuan yang mengatur sanksi-sanksi yang dapat dikenakan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap undang undang perlindungan konsumen secara tegas diatur di dalam Bab XIII Pasal 60 sampai dengan Pasal 63 Undang Undang Perlindungan Konsumen mengenai sanksi-sanksi yang dapat dikenakan terhadap pelaku usaha terdiri dari:<sup>26</sup>

- a. sanksi administratif;
- b. sanksi pidana pokok;
- c. sanksi pidana tambahan.

**a. Sanksi administratif;**

Mengenai sanksi administratif ini menurut ketentuan Pasal 60 ayat (1) UUPK dijatuhkan terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25 dan Pasal 26.

Adapun pelanggaran sebagaimana yang dimaksud di dalam pasal-pasal yang ditkemukakan, oleh Pasal 60 ayat (1) UUPK adalah:

1. tidak dilaksanakannya pemberian ganti rugi oleh pelaku usaha kepada konsumen, dalam bentuk pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis, maupun perawatan kesehatan atau pemberian santunan atas kerugian yang diderita oleh konsumen. (Pasal 19 yat (2) UUPK);
2. terjadinya kerugian sebagai akibat kegiatan produksi iklan yang dilakukan oleh pelaku usaha periklanan ( Pasal 20 UUPK);

---

<sup>26</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Op.Cit.*, hlm.83.



3. pelaku usaha yang tidak dapat menyediakan fasilitas jaminan purna jual, baik dalam bentuk suku cadang maupun pemeliharaannya, serta pemberian jaminan atau garansi yang telah ditetapkan sebelumnya, baik berlaku terhadap pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan/atau jasa (Pasal 25 dan Pasal 26 UUPK).

Sanksi administratif tersebut menurut Pasal 60 ayat (2) UUPK adalah berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp.200.000.000,- (dua ratus juta rupiah). Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo sebenarnya dari sisi penggunaan istilah sanksi administratif, BPSK tidak memiliki kewenangan untuk itu oleh karena ia bukan merupakan instansi penerbit izin (*regulatory agency*) sehingga hak dan kewenangan menjatuhkan sanksi administratif oleh BPSK secara hukum tidak berdasar. Akan tetapi dari sisi substansi pada dasarnya adalah sanksi perdata, sehingga mengenai hal ini dapat dipastikan bahwa tidak ada pihak yang menyangsikan kewenangan tersebut.<sup>27</sup>

#### **b. Sanksi pidana pokok**

Sanksi pidana pokok adalah sanksi yang dapat dikenakan dan dijatuhkan oleh pengadilan atas tuntutan jaksa penuntut umum terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha.<sup>28</sup>

Adapun ketentuan yang mengatur mengenai pidana pokok ini adalah Pasal 62 ayat (1), (2) dan ayat (3). Berdasarkan ketentuan Pasal 62 UUPK;

---

<sup>27</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit.*, hlm.274.

<sup>28</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Op.Cit.*, hlm.84.

ayat (1) pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).

ayat (2) pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

ayat (3) terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

Adapun mengenai pasal-pasal tentang pelanggaran pelaku usaha yang dikemukakan Pasal 62 ayat (1) UUPK dan bentuk pelanggarannya adalah:

- a. Pasal 8, mengenai barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan;
- b. Pasal 9 dan Pasal 10, mengenai informasi yang tidak benar;
- c. Pasal 13 ayat (2), mengenai larangan penawaran obat-obatan dan hal-hal yang berhubungan dengan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian barang-barang atau jasa lain;
- d. Pasal 15, mengenai penawaran barang secara paksaan (fisik);

- e. Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf e, mengenai iklan yang memuat informasi yang tidak sesuai dengan kenyataan atau menyesatkan;
  - f. Pasal 17 ayat (2) mengenai peredaran iklan dilarang; dan
  - g. Pasal 18, mengenai pencantuman klausula baku;
- dapat dikenakan sanksi pidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda sebanyak Rp.2.000.000.000,- (dua milyar rupiah).

Sedangkan pasal-pasal tentang pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha sebagaimana yang dikemukakan di dalam Pasal 62 ayat (2) adalah;

- a. Pasal 11, mengenai penjualan secara obral atau lelang dilarang mengelabui konsumen;
- b. Pasal 12, mengenai penawaran dengan tarif khusus;
- c. Pasal 13 ayat (1), mengenai pemberian hadiah secara cuma-cuma;
- d. Pasal 14, mengenai penawaran dengan memberikan hadiah melalui undian;
- e. Pasal 16, mengenai penawaran melalui pesanan dilarang untuk tidak memenuhi janji sebagaimana yang diperjanjikan;
- f. Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f mengenai produksi iklan yang bertentangan dengan etika, kesusilaan, dan ketentuan hukum yang berlaku;

dapat dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp.500.000.000,- (lima ratus juta rupiah)

Dan mengenai pelanggaran yang diatur dalam ayat (3) yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap, atau kematian, maka akan diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku secara umum.



**c. Sanksi pidana tambahan**

Ketentuan yang mengatur sanksi pidana tambahan ini diatur dalam pasal 63 UUPK. Ketentuan UUPK memungkinkan dijatuhkannya sanksi pidana tambahan di luar sanksi pidana pokok yang dapat dijatuhkan berdasarkan ketentuan pasal 62 UUPK. Adapun sanksi-sanksi pidana tambahan yang dapat dijatuhkan pada pelaku usaha:

- a. perampasan barang tertentu;
- b. pengumuman keputusan hakim;
- c. pembayaran ganti rugi;
- d. perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau
- f. pencabutan izin usaha.

## **BAB III**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK**

##### **1. Pihak Yang Dapat Mengajukan Gugatan ke BPSK**

Sebagaimana yang ditentukan di dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK, pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Dalam hubungannya dengan tanggung jawab sebagaimana yang diatur di dalam pasal 19 ayat (1) UUPK maka berdasarkan ketentuan pasal 23 UUPK pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen tersebut dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Ketentuan yang senada dengan ketentuan Pasal 23 UUPK yaitu Pasal 45 ayat (1) UUPK setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Dari ketentuan pasal tersebut yang selanjutnya ditegaskan pada ayat (2)nya bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Apabila dipahami isi ketentuan Pasal 23 UUPK dapat disimpulkan bahwa lembaga yang berwenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen terdiri 2 (dua) lembaga:

1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
2. Badan Peradilan Umum yaitu Pengadilan Negeri

Adapun pihak yang dapat mengajukan gugatan atas pelanggaran pelaku usaha diatur di dalam Pasal 4 (1) UUPK adalah:

- a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan sama;
- c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melakukan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
- d. Pemerintah atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Berdasarkan ketentuan ayat (2) mengenai gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf f, c, atau pada ayat d diajukan kepada peradilan umum.



Dari ketentuan Pasal 46 ayat (2) UUPK tersebut dapat disimpulkan bahwa pihak penggugat sebagaimana yang ditentukan di dalam huruf b, huruf c dan huruf d tidak dapat mengajukan gugatan melalui BPSK. Hal ini berbeda dengan konsumen perorangan, konsumen perorangan yang dirugikan dapat mengajukan gugatan baik pada lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang beracara di lingkungan peradilan umum.

Adapun lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen dan pelaku usaha selain peradilan umum adalah BPSK hal ini ditentukan di dalam Pasal 23 UUPK. Dalam hubungannya dengan penyelesaian konsumen tersebut penulis hanya membahas khusus tentang penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK, sesuai dengan judul penelitian.

Selanjutnya sebagai konsekuensi penunjukan BPSK sebagaimana yang ditentukan dalam Pasal 23 sebagai tempat mengajukan gugatan dalam penyelesaian sengketa konsumen, maka pemerintah berdasarkan ketentuan Pasal 49 ayat (1) UUPK, pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan. Hal ini lebih ditegaskan di dalam Pasal 2 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, bahwa BPSK berkedudukan di ibukota daerah kabupaten dan kota yang berfungsi untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan.

Adapun tugas dan wewenang BPSK berdasarkan ketentuan Pasal 3 huruf a Keputusan Menteri di atas adalah melaksanakan penanganan dan penyelesaian

sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi atau arbitrase. Menurut ketentuan Pasal 4 (1) dari Keputusan Menteri tersebut, penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui cara konsiliasi, mediasi atau arbitrase sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a, dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan.

Dari rumusan ketentuan pasal tersebut jelas tampak adanya kebebasan dari para pihak yakni konsumen dan pelaku usaha untuk memilih proses penyelesaian sengketa sesuai dengan yang mereka kehendaki, apakah akan memilih dengan cara konsiliasi atau mediasi atau dengan cara arbitrase, wewenang ada pada para pihak yang bersengketa.

Mengenai pengertian terhadap masing-masing penyelesaian dengan mekanisme konsiliasi, mediasi ataupun arbitrase secara jelas dirumuskan di dalam Pasal 5 ayat (1),(2),(3) Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001:

- (1) Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak aktif sebagai mediator.
- (3) Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh majelis yang bertindak sebagai arbiter.

Di atas telah penulis kemukakan bahwa konsumen yang dapat mengajukan gugatan kepada pelaku usaha adalah konsumen pribadi atau perorangan. Menurut ketentuan Pasal 1 angka 2 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. Menurut penjelasan Pasal 1 angka 2 pengertian konsumen dalam undang-undang ini adalah konsumen akhir.

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, cakupan konsumen dalam UUPK adalah sempit. Bahwa yang dapat dikualifikasi sebagai konsumen sesungguhnya tidak hanya terbatas pada subjek hukum yang disebut "orang" akan tetapi masih ada subjek hukum lain yang juga sebagai konsumen akhir yaitu "badan hukum" yang mengkonsumsi barang dan/atau jasa serta tidak untuk diperdagangkan.<sup>1</sup>

Sebagai konsekuensi dari pengertian konsumen sebagaimana yang dirumuskan di dalam Pasal 1 angka 2 UUPK, maka konsumen yang berstatus sebagai badan hukum walaupun ia sebagai pemakai akhir dan tidak untuk diperdagangkan tidak dapat mengajukan gugatan ke BPSK.

Sebagai konsekuensi dari ketentuan tersebut, maka hampir semua penggugat pelaku usaha melalui BPSK dikota Bandung maupun dikota Palembang adalah konsumen individu. Hal ini dapat dilihat pada tabel pengaduan pada BPSK di bawah ini:

---

<sup>1</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raja GrafindoPersada, Jakarta, 2004, hlm.5.



**Tabel 1**  
**Pengaduan di BPSK Kota Bandung**  
**Tahun 2003-Juni 2006**

Diambil dan diolah dari data yang diperoleh dari BPSK kota Bandung 2006

No	Konsumen	Jumlah Pengaman	Presentase
1.	Perorangan	90	99%
2.	Badan Usaha	1	1%
Jumlah		91	100%

Sumber: diolah dari data sekunder pada BPSK Kota Bandung 2006.

Dari data dalam tabel tersebut dapat diketahui mengenai jumlah pengaduan/gugatan yang masuk pada BPSK kota Bandung sebanyak 91 pengaduan. Pengaduan konsumen perorangan sebanyak 90, sedangkan konsumen Badan usaha sebanyak 1.

Dilihat dari prosentase dapat diketahui, bahwa pengaduan konsumen perorangan 99% dan konsumen badan usaha 1%. Adapun konsumen badan usaha yang melakukan pengaduan adalah C.V. Aneka Anugerah Primajaya yang pengaduannya dilakukan dilakukan pada tanggal 2 Juni 2003 dengan Nomor perkara: No.6/P3K/BPSK/VI/2003. C.V. Aneka Anugerah Primajaya berstatus sebagai penggugat berdomisili di Bandung dan PT Anugerah Primajaya berstatus sebagai penggugat berdomisili di Bandung dan PT Anugerah General Insurance sebagai tergugat. Pokok gugatan tentang klaim asuransi.

Akan tetapi pengaduan/gugatan dari CV Aneka Anugerah Primajaya tidak diproses oleh BPSK, oleh karena pengaduan ditarik oleh penggugat.

Terhadap data yang terdapat dalam tabel tersebut akan peneliti analisis dengan elemen budaya hukum dari teori *legal system* dari Friedman. Adapun yang dimaksud budaya hukum adalah sikap-sikap dan nilai-nilai yang berhubungan dengan hukum bersama, bersama-sama dengan sikap dan nilai-nilai yang terkait dengan tingkah laku yang berhubungan dengan hukum dan lembaga-lembaganya, baik secara positif maupun negatif.<sup>2</sup>

Menurut Friedman sebagaimana dikutip oleh Ade Maman Suherman: *legal culture is the climate of social thought and social force determines how law is used, avoided, abused. Without legal culture, the legal culture is iners a death fish lying in a basket, not living fish, swimming in its sea.*<sup>3</sup>

Apabila budaya hukum di atas dihubungkan dengan sikap masyarakat terhadap keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai struktur dan Undang Undang Perlindungan Konsumen sebagai substansi yang mengatur tentang perlindungan konsumen sikap masyarakat sangat positif dalam arti warga masyarakat khususnya konsumen tertarik untuk menyelesaikan sengketanya dengan pelaku usaha melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Masyarakat konsumen sudah paham dan sadar bahwa mereka berhak dan dapat minta perlindungan haknya apabila dilanggar oleh pelaku usaha melalui Badan Penyelesaian Sngketa Konsumen.

---

<sup>2</sup> Ade Maman Suherman, *Pengantar Perbandingan Sistem Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 13-14.

<sup>3</sup> *Ibid.*

Data pengaduan BPSK kota Bandung yang diuraikan di atas sedikit berbeda dengan data pengaduan pada BPSK kota Palembang yang menunjukkan jumlah pengaduan semuanya dilakukan oleh konsumen perorangan. Hal ini dapat dilihat dari tabel 2 di bawah ini:

**Tabel 2**

**Pengaduan di BPSK Palembang Tahun 2003- Juni 2006.**

NO.	Konsumen	Jumlah Pengaduan	Prosentase	Jumlah Prosentase
1.	Perorangan	31	100	100
2.	Badan Usaha	0	0	0
	Jumlah	31	100	100

Sumer: diolah dari data pada BPSK Kota Palembang tahun 2003-2006.

Dari data pada tabel 2 di atas jelas bahwa 31 jumlah pengaduan dilakukan oleh konsumen perorangan dan konsumen badan usaha tidak ada yang mengajukan pengaduan/gugatan. Berarti 100% gugatan yang masuk adalah dari konsumen perseorangan.

Apabila diperhatikan dari data-data yang ada pada tabel 1 dan tabel 2 dapat dikatakan gugatan 100% dilakukan oleh konsumen individu/perorangan oleh karena gugatan badan usaha yang dimasukkan pada BPSK Bandung dicabut oleh penggugatnya.

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa masyarakat konsumen sudah mengerti dan paham bahwa mereka mengerti dan mengetahui akan pengertian konsumen sebagaimana yang dimaksud di dalam pasal 1 angka 2 UUPK yakni 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.

Menurut penjelasan pasal tersebut konsumen disini adalah konsumen akhir yaitu pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk. Dari penjelasan ini jelas konsumen antara tidak termasuk didalamnya, demikian juga konsumen badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun yang bukan badan hukum. Apabila pengertian konsumen di dalam Pasal 1 angka 7 UUPK dihubungkan dengan konsumen pada tabel 1 data pengaduan dari BPSK Bandung khususnya CV Aneka Anugerah Primajaya, jelas bahwa CV tersebut tidak berhak mengajukan gugatan ke BPSK, walaupun CV tersebut konsumen terakhir namun bukan konsumen perorangan, dengan demikian sengketa antara CV Aneka Anugerah Primajaya dengan PT Anugerah General Insurance merupakan sengketa antar pelaku usaha, bukan sengketa konsumen dengan pelaku usaha yang dimaksud dalam UUPK.

Menurut Yusuf Shofie, sengketa pelaku usaha bukanlah sengketa konsumen karena itu ketentuan UUPK tidak dapat digunakan oleh pelaku usaha.<sup>4</sup> Dari data dalam tabel 1 dan 2 dipandang dari aspek budaya yaitu sikap dan perilaku konsumen dengan adanya BPSK sebagai lembaga yang berwenang menyelesaikan sengketa konsumen adalah baik dan positif. Hal ini oleh karena banyak konsumen yang tertarik untuk menyelesaikan sengketanya dengan pelaku usaha melalui BPSK.

---

<sup>4</sup> Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK; Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, PT Citra aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm.16.

## **2. Prosedur Permohonan Pengajuan Gugatan Melalui BPSK**

Sebagaimana yang ditentukan Pasal 45 ayat (1) setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Dalam penelitian ini penulis khususnya gugatan konsumen melalui BPSK.

Secara teknis permohonan penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam Pasal 15 sampai dengan Pasal 17 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001:

- 1). Mengenai bentuk permohonan penyelesaian sengketa konsumen diajukan secara lisan atau tertulis ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen setempat oleh Konsumen (Pasal 15 ayat (1) SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001).

Berdasarkan ketentuan ayat (2) permohonan penyelesaian sengketa konsumen tersebut juga dapat diajukan oleh ahli waris atau kuasanya.

Namun menurut ketentuan ayat (3) permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan oleh ahli waris atau kuasanya dapat dilakukan apabila konsumen:

- a. Meninggal dunia
- b. Sakit atau telah berusia lanjut sehingga tidak dapat mengajukan pengaduan sendiri baik secara tertulis maupun lisan, hal ini dibuktikan dengan surat keterangan dokter dan bukti kartu tanda penduduk;
- c. Belum dewasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;  
atau

d. Orang asing (Warga Negara Asing).

Berdasarkan ayat 4 permohonan penyelesaian yang diajukan secara tertulis yang diterima oleh sekretariat BPSK diberikan tanda terima kepada pemohon.

Dan untuk permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan secara tidak tertulis menurut ayat (5) harus dicatat oleh sekretariat BPSK dalam suatu format yang disediakan untuk itu dan dibubuhi tanda tangan atau cap jempol oleh konsumen atau ahli warisnya atau kuasanya dan kepada pemohon diberikan bukti tanda terima.

Selanjutnya berdasarkan ayat 6 dari Pasal 15 Surat Keputusan Menperindag yang sama berkas permohonan penyelesaian sengketa konsumen baik tertulis maupun tidak tertulis dicatat oleh sekretariat BPSK dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi. Berdasarkan ketentuan Pasal 16 dari SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 permohonan penyelesaian sengketa konsumen secara tertulis memuat secara benar dan lengkap mengenai:

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



- 2). BPSK memanggil pelaku usaha yang dilaporkan;
- 3). Kedua belah pihak dipertemukan untuk didamaikan;
- 4). Apabila konsumen dan pelaku usaha memilih berperkara, mereka diminta untuk memilih cara apa yang dikehendaki, mediasi, konsiliasi atau arbitrase.
- 5). Konsumen dan pelaku usaha diberi kebebasan untuk memilih majelis hakim. Apabila permohonan sengketa sudah didaftar di sekretariat BPSK dalam proses penyelesaian sengketa konsumen tersebut dalam konsultasi dengan BPSK akan diarahkan untuk memilih cara konsiliasi, mediasi atau arbitrase.

Adapun yang menjadi dasar hukum tuntutan konsumen terhadap pelaku usaha karena telah dilanggarnya atau tidak ditaatinya ketentuan undang-undang konsumen yang sifatnya wajib untuk dilaksanakan oleh pelaku usaha yang akibatnya menimbulkan kerugian bagi konsumen. Misalnya pelaku usaha tidak mematuhi larangan dalam hal memproduksi atau memperdagangkan barang dan atau jasa (pasal 8 (1) UUPK) yang meliputi:

- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang disyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
- c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;

- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket, atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
  - e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan komposisi, proses pengolahan, gaya mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
  - f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
  - g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
  - h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara “halal” yang dicantumkan dalam label;
  - i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;
  - j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang-barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Memperdagangkan barang jasa rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar (ayat (2)).

Memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.

Disamping itu gugatan konsumen kepada pelaku usaha dapat didasarkan pada ketentuan-ketentuan di dalam KUH Perdata diantaranya adalah:

- Gugatan pada pelaku usaha karena kesalahan tidak memenuhi perjanjian yang telah disepakati bersama (Pasal 1320 jo Pasal 1321(1) KUHPerdata);
- Gugatan karena kesalahan pelaku usaha berdasarkan kewajiban menyerahkan barang dalam keadaan lebih baik (Pasal 1235 KUH Perdata);
- Gugatan untuk melaksanakan perlindungan hukum bagi konsumen berdasarkan kewajiban memberi ganti kerugian biaya dan bunga (Pasal 1236 KUH Perdata)
- Gugatan atas kelalaian pelaku usaha tidak menyerahkan hak milik atas barang dan jaminan kenikmatan atas suatu barang dan terhadap cacat-cacat (Pasal 1473-1512 KUH Perdata).

Terhadap pengaduan atau gugatan konsumen terhadap pelaku usaha sepanjang memenuhi persyaratan yang ditentukan dalam UUPK dan SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 BPSK berkewajiban untuk menyelesaikannya.

### **3. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK**

Sebagaimana ditentukan di dalam Pasal 1 angka 7 Surat Keputusan Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yang selanjutnya dalam Keputusan ini disebut BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.



Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ini adalah suatu lembaga yang mempunyai wewenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Pada permulaannya untuk keperluan penyelesaian sengketa konsumen tersebut pemerintah membentuk 10 (sepuluh) BPSK di 10 kota dengan Keppres Nomor 90 Tahun 2001. Selanjutnya seiring dengan membaiknya kondisi ekonomidan kemampuan kondisi keuangan guna meningkatkan dan memenuhi sarana penyelesaian sengketa konsumen di kabupaten dan di kota, pemerintah membentuk BPSK sebanyak 18 (delapan belas) Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 108 Tahun 2004 dan Keputusan Presiden No.18 Tahun 2005.

Menurut ketentuan Pasal 47 UUPK penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Dalam hubungannya dengan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan UUPK memperkenalkan 3 cara penyelesaian sengketa konsumen hal ini ditentukan di dalam pasal 52 huruf c bahwa BPSK melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo ketentuan Pasal 47 UUPK ini tidak jelas, apabila penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan (*agreement*) maka logika hukum akan merujuk bentuk

penyelesaian sengketa secara mediasi atau konsiliasi oleh BPSK dan bukan secara arbitrase oleh karena hasil akhir penyelesaian melalui arbitrase adalah putusan.

Menurut penulis hal ini adalah tepat oleh karena dalam penyelesaian sengketa melalui konsiliasi dan mediasi adalah didasarkan atas kesepakatan dari para pihak yang kemudian dirumuskan dengan perjanjian tertulis, jadi keputusan dihasilkan atas kesepakatan para pihak, keputusan konsiliator dan mediator hanya menguatkan saja. Menurut Susanti Adi Nugroho, hasil penyelesaian sengketa mediasi dan konsiliasi adalah kesepakatan para pihak yang prosesnya dibantu oleh anggota BPSK sebagai mediator atau konsiliator, maka putusan BPSK yang dikeluarkan tidaklah lebih dari suatu pengesahan terhadap kesepakatan para pihak dan tidak adanya kesepakatan para pihak tidak akan dikeluarkan putusan oleh BPSK.<sup>5</sup>

Hal ini berbeda dengan cara penyelesaian arbitrase dan penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase para pihak menyerahkan penuh kepada arbiter, para pihak menyerahkan segala permasalahannya. Para pihak memberi kewenangan arbiter untuk memberikan keputusan. Kembali kepada ketentuan Pasal 47 UUPK khususnya mengenai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi, kiranya dapat dipahami, namun mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi atau terulang kembali kerugian yang diderita oleh “konsumen” menjadi sulit dimengerti setelah dihubungkan dengan penjelasannya. Penjelasan memperlihatkan bahwa yang terjadi bukan kesepakatan (*agreement*) tetapi pernyataan sepihak oleh pelaku usaha.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Varia Peradilan, No.256 Maret 2007, *Loc. Cit.*

<sup>6</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit.*, hlm.232-233.

Di atas telah dikemukakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara mediasi, atau arbitrase atau konsiliasi, hal ini diatur dalam Pasal 52 huruf a UUPK. Di dalam prakteknya penyelesaian sengketa konsumen di BPSK dibagi dalam 2 bagian sebagai berikut:<sup>7</sup>

1). Pra Sidang:

- Ketua BPSK, melalui panitera memanggil pelaku usaha secara tertulis, setelah permohonan konsumen dinyatakan benar dan lengkap. Dengan melampirkan 1 set turunan permohonan pengaduan (hari, tanggal, waktu dan tempat yang jelas).
- Para pihak yang bersengketa menghadap ketua BPSK dan/atau anggota yang ditugaskan. Untuk mendapat penjelasan tentang penyelesaian sengketa konsumen di BPSK, setelah para pihak jelas selanjutnya ditawarkan kepada para pihak untuk memilih tata cara penyelesaian sengketa berupa konsiliasi, mediasi, atau arbitrase.
- Setelah para pihak sepakat dalam memilih tata cara dan penyelesaian sengketa konsumen ditempuh melalui BPSK apakah konsiliasi, mediasi atau arbitrase (para pihak menandatangani kesepakatan). Apabila para pihak memilih konsiliasi dan/atau mediasi, maka ketua BPSK membentuk majelis dan menetapkan waktu persidangan. Dan apabila arbitrase, para pihak dipersilahkan untuk memilih arbiter dari anggota BPSK sesuai dengan

---

<sup>7</sup> Drs.H. Surhedi Sukandi, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK*, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Bandung, 2004, hlm.14.



unsurnya. Setelah arbiter terpilih selanjutnya memilih ketua majelis dari unsur pemerintah.

- Apabila para pihak yang bersengketa tidak ada kesepakatan dalam memilih cara persidangan BPSK akan memprioritaskan pilihan konsumen.

## 2). Persidangan

Persidangan dilakukan oleh majelis yang telah dibentuk sesuai dengan petunjuk yang tercantum dalam KepMen Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/ 12/2001.

## 4. BPSK Berperan Sebagai Konsiliator, Mediator dan Arbiter Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Sebagaimana ditentukan di dalam Pasal 2 Keputusan Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. BPSK berkedudukan di ibukota daerah kabupaten atau daerah kota yang berfungsi untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan.

Dari ketentuan di atas dapat disimpulkan bahwa BPSK berperan sebagai lembaga yang mempunyai wewenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen. Adapun penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui cara konsiliasi atau mediasi atau arbitrase dan dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan (Pasal 4 Kep. Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/ 12/2001). Mengenai mekanisme penanganan dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan 3 (tiga) cara tersebut didahului dengan pengaduan permasalahannya diajukan ke BPSK kota/kabupaten dimana konsumen berkedudukan/bertempat tinggal. Dalam rangka

penanganan penyelesaian sengketa konsumen BPSK berperan/bertindak sebagai konsiliator, mediator atau arbiter.

**a. Penyelesaian Sengketa dengan Cara Konsiliasi.**

Dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi inisiatif dari salah satu pihak atau para pihak dengan membawa sengketanya ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.<sup>8</sup> Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang dengan didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator (Pasal 5 ayat (1) Kep Menperindag Nomor 350/MPP/ Kep/12/2001).

Majelis dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara konsiliasi berdasarkan Pasal 28 KepMenperindag di atas mempunyai tugas:

- a. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- b. Memanggil saksi ahli bila diperlukan;
- c. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
- d. Menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Mengenai tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi berdasarkan Pasal 29 KepMenperindag yang sama adalah:

---

<sup>8</sup> Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm.36.

- a. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
- b. Majelis bertindak pasif sebagai konsiliator;
- c. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan keputusan.

Dengan memperhatikan uraian di atas dapat diketahui bahwa penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi:

- Inisiatif ada pada para pihak;
- Peran konsiliator adalah pasif;
- Penyelesaian sengketa yang menyangkut bentuk maupun jumlah ganti rugi diserahkan sepenuhnya kepada para pihak;
- Hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk Keputusan badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
- Keputusan yang dikeluarkan BPSK hanya merupakan suatu pengesahan terhadap kesepakatan para pihak dan tidak akan ada keputusan yang dikeluarkan tanpa adanya kesepakatan para pihak.

Hal yang sangat prinsip dalam penyelesaian dengan cara konsiliasi adalah bahwa hasil penyelesaian sengketa tersebut dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha (Pasal 37 syst (1)KepMenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001). Selanjutnya menurut ayat (2) dan (3), perjanjian tertulis



terebut dikuatkan dengan keputusan majelis yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis, dan keputusan majelis tidak memuat sanksi administrasi.

#### **b. Penyelesaian Sengketa dengan Cara Mediasi**

Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak, sama halnya dengan cara konsiliasi.<sup>9</sup> Penyelesaian sengketa konsumendengan cara mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak aktif sebagai mediator (Pasal 5 ayat (2) KepMenperindag Nomor 350/MPP/Kep/ 12/2001). Hal ini berbeda dengan penyelesaian sengketa dengan cara konsiliasi yang sifatnya pasif. Aktif dalam arti mediator dapat mengemukakan pendapat tentang penyelesaian kasus tersebut walaupun tidak mengikat.

Mediator menjadi perantara dialog antara para pihak dan memberikan pengertian atau pemahaman tentang aturan-aturannya. Keaktifan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai perantara dan penasehat dalam penyelesaian sengketa konsumen secara tegas diatur di dalam Pasal 30 KepMenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yaitu Majelis dalam menyelesaikan sengketa dengan cara mediasi mempunyai tugas:

- a. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- b. Memanggil saksi dan saksi ahli yang diperlukan;
- c. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- d. Secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;

---

<sup>9</sup> Yusuf Shofie, *Ibid.*

- e. Secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Adapun mengenai tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi berdasarkan Pasal 31 KepMenperindag di atas adalah:

- a. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
- b. Majelis bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa;
- c. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan keputusan.

Dari uraian dan ketentuan Pasal 30 dan Pasal 31 KepMenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 jelas dapat disimpulkan bahwa cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi adalah:

1. inisiatif penyelesaian sengketa konsumen diprakarsai oleh salah satu pihak atau para pihak.
2. proses penyelesaian sengketa konsumen khususnya tentang bentuk maupun tentang jumlah ganti rugi diserahkan kepada para pihak, majelis BPSK bertindak aktif sebagai mediator untuk memberikan nasihat untuk menyelesaikan sengketa.
3. Hasil musyawarah antara konsumen dan pelaku usaha yang diterima dalam bentuk keputusan.

Selanjutnya hal yang sangat prinsipil bahwa di dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi sama dengan penyelesaian sengketa konsumen melalui

konsiliasi yaitu hasil penyelesaian sengketa dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditanda tangani oleh konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan selanjutnya perjanjian tertulis tersebut dikuatkan dengan keputusan majelis yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis dan hasil penyelesaian sengketa tidak memuat sanksi administrasi.

### **c. Penyelesaian Sengketa dengan Cara Arbitrase**

Menurut Pasal 5 ayat (3) KepMenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dilakukan sepenuhnya oleh majelis yang bertindak sebagai arbiter. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase ini berarti para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menyelesaikan dan memutuskan sengketa konsumen yang terjadi.

Arbitrase merupakan suatu bentuk peradilan yang diselenggarakan oleh dan berdasarkan kehendak serta itikad baik dari para pihak yang berselisih agar perselisihan mereka tersebut diselesaikan oleh hakim-hakim yang mereka tunjuk atau angkat sendiri, dengan pengertian bahwa putusan yang diambil oleh hakim-hakim tersebut merupakan putusan yang bersifat final (putusan pada tingkat akhir) dan yang mengikat kedua belah pihak untuk melaksanakannya.<sup>10</sup>

Berdasarkan ketentuan Pasal 32 ayat (1) KepMenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase, para pihak

---

<sup>10</sup>Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani, *Hukum Arbitrase*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001, hlm.16.



memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis. Selanjutnya berdasarkan ketentuan ayat (2)nya arbiter yang dipilih oleh para pihak memilih arbiter ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua majelis.

Dalam pelaksanaan menurut Pasal 33 ayat (1) KepMen yang sama ketua majelis di dalam persidangan wajib memberikan petunjuk kepada konsumen dan pelaku usaha, mengenai upaya-upaya hukum yang digunakan oleh konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa. Selanjutnya sebagaimana yang ditentukan pada ayat (2)nya, dengan izin ketua majelis, konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa dapat mempelajari semua berkas yang berkaitan dengan persidangan dan membuat kutipan seperlunya.

Pada hari persidangan I (pertama) berdasarkan Pasal 34 ayat (1) KepMen yang sama ketua majelis wajib mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa dan bilamana tidak tercapai perdamaian, maka persidangan dimulai dengan membacakan isi gugatan konsumen dan surat jawaban pelaku usaha.

Dalam persidangan ini, menurut ketentuan ayat (2) ketua majelis memberikan kesempatan yang sama kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa untuk menjelaskan hal-hal yang dipersengketakan. Berikutnya berdasarkan Pasal 35 ayat (1) KepMen tersebut pada persidangan I (pertama) sebelum pelaku usaha memberikan jawabannya konsumen dapat mencabut gugatannya dengan membuat surat pernyataan.

Bilamana gugatan dicabut oleh konsumen menurut ketentuan ayat (2) maka dalam persidangan pertama majelis wajib mengumumkan bahwa gugatan dicabut. Selanjutnya menurut ayat (3) apabila dalam proses penyelesaian sengketa konsumen terjadi perdamaian antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, majelis wajib membuat putusan dalam bentuk penetapan perdamaian.

Dalam pelaksanaan persidangan bukan tidak mungkin pelaku usaha dan konsumen tidak hadir. Apabila dalam persidangan pada hari I (pertama) pelaku usaha atau konsumen tidak hadir berdasarkan Pasal 36 ayat (1) KepMen tersebut. Majelis memberikan kesempatan terakhir kepada konsumen dan pelaku usaha untuk hadir pada persidangan ke II (kedua) dengan membawa bukti yang diperlukan. Adapun menurut ketentuan ayat (2) persidangan ke II (kedua) diselenggarakan selambat-lambatnya dalam waktu 5 (lima) hari kerja terhitung sejak hari persidangan I (pertama) dan diberitahukan dengan surat panggilan kepada konsumen dan pelaku usaha oleh sekretariat BPSK.

Apabila pada persidangan ke II (kedua) sebagaimana ditentukan di dalam ayat (3) 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.

Selanjutnya menurut ketentuan Pasal 37 ayat (4) KepMenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dibuat dalam bentuk putusan majelis yang ditandatangani oleh ketua majelis dan anggota majelis dan menurut ayat (5) keputusan majelis dapat memuat sanksi

administratif. Adapun kewenangan memberikan sanksi administratif ini diatur di dalam Pasal 60 ayat (1) UUPK. Adapun sanksi administratif menurut ayat (2) berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp.200.000.000,- (dua ratus juta rupiah)

Dalam hubungannya dengan hak gugatan konsumen terhadap pelaku usaha sebagaimana yang diatur dalam Pasal 23 jo Pasal 45 UUPK yang tidak memenuhi tanggung jawab sebagaimana diatur di dalam Pasal 19 UUPK, berdasarkan ketentuan Pasal 55 UUPK, berhubungan dengan Pasal 38 KepMenperindag BPSK dalam hal ini majelis wajib menyelesaikan sengketa konsumen selambat-lambatnya 21 (dua puluh satu) hari kerja terhitung sejak gugatan diterima oleh BPSK.

Adanya ketentuan yang membatasi dalam jangka waktu 21 hari, BPSK harus menyelesaikan sengketa konsumen dan mengeluarkan keputusan adalah untuk mencegah agar penyelesaian sengketa tidak berlarut-larut, pembatasan tersebut akan menjadikan proses penyelesaian sengketa konsumen di BPSK akan dapat berjalan dengan cepat. Hal ini tentunya akan menguntungkan pihak konsumen, konsumen tidak harus mengeluarkan biaya yang banyak dengan demikian tidak menjadi beban konsumen.

Keberadaan BPSK pada permulaannya hanya ada pada 10 kota yang dibentuk berdasarkan Keputusan Menperindag Nomor 90 Tahun 2001 dan dalam perkembangan selanjutnya dengan Keputusan Presiden Nomor 108 Tahun 2004 dan Keputusan Presiden Nomor 18 Tahun 2005 telah dibentuk 18 BPSK. Jadi jumlah BPSK diseluruh Indonesia sebanyak 28 di seluruh Indonesia. Kondisi ini akan tetap menjadi beban berat bagi BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen karena



BPSK juga harus melayani gugatan konsumen yang berdomisili bukan ditempat kedudukan BPSK. Hal ini sebagaimana yang diamanatkan di dalam ketentuan pasal 2 Keppres No.90 Tahun 2001 bahwa setiap konsumen yang dirugikan atau ahli warisnya dapat menggugat pelaku usaha melalui BPSK ditempat domisili konsumen atau BPSK yang terdekat.

Selanjutnya di bawah ini akan diuraikan kasus-kasus yang masuk ke BPSK dilihat dari penanganannya. Terhadap kasus-kasus ini dapat dikategorikan menjadi beberapa kategori. Menurut Drs. H. Suherdi Sukandi, ketua BPSK Bandung, kasus-kasus tersebut dapat dikategorikan:

1. kasus yang masuk dan dapat diproses/ diselesaikan.
2. kasus yang masuk kemudian diselesaikan sendiri oleh para pihak diluar BPSK:
  - konsumen mengadu dan telah mengisi formulir pengaduan di BPSK namun kemudian para pihak menyelesaikannya sendiri diluar BPSK.
  - konsumen yang mengadu dan telah mengisi formulir di BPSK kemudian menyelesaikannya sendiri diluar BPSK dan melapor secara tertulis ke BPSK, kemudian mencabut gugatannya.
3. kasus yang masuk kemudian ditolak oleh karena tidak memenuhi ketentuan yang berlaku, atau bukan kewenangan BPSK.
4. kasus yang masuk dan telah memenuhi syarat akan tetapi dalam penanganannya mendapatkan kendala teknis, dengan demikian menjadi tertunda penyelesaiannya.

Adapun kasus yang masuk BPSK kota Bandung dapat dilihat pada tabel 3 di bawah ini:

**Tabel 3**  
**Jumlah kasus yang terdaftar di BPSK Bandung.**  
**Berdasarkan Metode Penyelesaian Sengketa.**

No	Metode Penyelesaian	Jumlah	Presentasi (%)
1.	Konsiliasi	6	6,6%
2.	Mediasi	17	18,7%
3.	Arbitrase	25	27,5%
4.	Di luar sidang	43	47,2%
Jumlah		91	100%

Sumber: data diolah dari data sekunder BPSK Bandung Juni 2006

Dari data tabel 3 di atas dapat kita diketahui bahwa penyelesaian sengketa konsumen di BPSK kota Bandung, ada yang diselesaikan melalui mekanisme konsiliasi, mediasi, arbitrase dan di luar sidang.

Dari data tabel tersebut dapat diketahui dan kemudian penyelesaiannya diselesaikan sendiri oleh konsumen dan pelaku usaha diluar persidangan, ini sebanyak 43 kasus (47,2 %) dengan perincian: gugatan yang dicabut sebanyak 8 kasus, perkara ditolak oleh karena tidak memenuhi persyaratan peraturan 7 kasus, tidak ada kesepakatan 1 kasus, dan tidak memilih mekanisme penyelesaian sebagaimana yang menjadi wewenang BPSK 27 kasus. Jadi dengan demikian prosentasi kasus yang diajukan ke BPSK oleh konsumen dengan menggunakan mekanisme konsiliasi, mediasi dan arbitrasehanya sebanyak 52,8 %.

Namun perlu diperhatikan meskipun telah dipilih dengan cara konsiliasi, mediasi ataupun arbitrase masih terdapat gugatan yang tidak terselesaikan dengan

kesepakatan antara para pihak baik dalam konsiliasi maupun mediasi, bahkan ada yang gugatannya dicabut.

Dari ke 91 kasus yang diajukan penyelesaiannya di BPSK, dan 38 kasus yang cara penyelesaiannya dilihat secara acak, dalam penelitian ini adalah meliputi: berita acara penolakan perkara 3 kasus, akta perdamaian 2 kasus, putusan konsiliasi 4 kasus, melalui mediasi 10 kasus, dan putusan arbitrase 19 kasus.

Adapun menjadi dasar penolakan perkara yang diajukan kepada BPSK oleh karena sudah tidak menjadi kewenangan BPSK oleh karena konsumen dan pelaku usaha telah melakukan penyelesaian sengketa melalui Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI).<sup>11</sup>

Meskipun penolakan kasus didasarkan atas ketidakwenangan BPSK, namun BPSK tetap membuatkan berita acara tentang penolakan penyelesaian perkara tersebut.<sup>12</sup> Disamping itu penolakan penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha melalui BPSK dapat terjadi karena kehendak pelaku usaha, misalnya kasus Tomson Panjaitan (konsumen) sebagai penggugat dengan PT Singa Langit Jaya (pelaku usaha) sebagai tergugat. Adapun yang menjadi alasan penolakan tergugat yang dikemukakan dalam suratnya, tergugat sudah memilih penyelesaian sengketa

---

<sup>11</sup> Berita Acara BPSK Pemerintah Kota Bandung No.13/P3K/BPSK/IX/2003 tentang Penolakan Perkara antara Didi Sateliito di Bandung sebagai Konsumen dan PT Para Bandung Propertindo di Jakarta.

<sup>12</sup> Pengaduan Konsumen No.12/P3K/BPSK/IX/2003 tanggal 15 September 2003. Perkara antara Topik Hasyim Karnaen (konsumen) dengan PT Asta Sedagan Finance, Bandung.



dengan cara lain penolakan melalui surat Nomor 1/0610/BSJ/2003 tanggal 26 Oktober 2003.<sup>13</sup>

Apabila diperhatikan data di dalam tabel 3 tersebut juga dapat diketahui konsumen lebih cenderung memilih penyelesaian sengketa dengan arbitrase dibandingkan dengan cara konsiliasi dan mediasi. Hal ini terbukti penyelesaian melalui mekanisme arbitrase sebanyak 25 kasus (27,5%). Sedangkan yang memilih dengan cara konsiliasi 6 kasus (6,56%) dan dengan cara mediasi sebanyak 17 kasus (18,7 %). Namun walaupun konsumen dan pelaku usaha memilih cara penyelesaian sengketa melalui arbitrase, dari 19 putusan setelah diteliti ternyata ada 3 kasus diselesaikan dengan melalui perdamaian, 7 kasus gugatan penggugat ditolak, 1 kasus gugatan penggugat gugur demi hukum, dan sebanyak 8 kasus gugatan penggugat dikabulkan.

Terhadap putusan-putusan arbitrase ini isinya mirip dengan putusan hakim pengadilan yang secara umum memuat identitas para pihak, duduk perkaranya, pertimbangan hukum dan amar putusan misalnya: mengabulkan gugatan penggugat untuk sebagian, membatalkan perjanjian, menghukum tergugat untuk mengembalikan sejumlah uang dan selebihnya menolak gugatan penggugat. Selanjutnya di bawah ini diuraikan data dalam tabel tentang banyaknya kasus pertahun yang diadakan di BPSK Bandung.

---

<sup>13</sup> Penolakan permohonan gugatan Penggugat pada Suratnya didasarkan ketentuan pasal 45 ayat 2 UUPK yang menyatakan: penyelesaian sengketa konsumen ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

**Tabel 4**  
**Jumlah Kasus per tahun yang didaftarkan di BPSK Bandung**

No.	Tahun	Metode Penyelesaian			Diluar sidang	Jumlah
		Konsiliasi	Mediasi	Arbitrase		
1	2003	2	6	1	9	18
2	2004	4	7	5	11	27
3	2005	-	2	12	17	31
4	2006	-	2	7	6	15
		6	17	25	43	91

Sumber: diolah dari data sekunder BPSK Bandung Juni 2006, tahun 2006 sampai bulan Juni kasus yang didaftarkan sebanyak 15 kasus.

Dari data dalam tabel 4 tersebut apabila diperhatikan jumlah kasus yang diadakan ke BPSK dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Pada tahun 2004 bertambah 9 kasus jadi naik 50%. Jadi kenaikan cukup signifikan, dan pada tahun 2005 meningkat 4 kasus, jadi kenaikan kurang lebih 14,8%. Namun data pada 2006 hingga bulan Juni kasus yang didaftarkan baru mencapai 15 kasus, dengan demikian belum dapat diprediksi apakah pengaduan meningkat atau menurun.

Berikutnya di bawah ini akan diuraikan kasus yang didaftarkan di BPSK Palembang:

**Tabel 5**  
**Jumlah Kasus yang didaftarkan di BPSK Palembang**  
**berdasarkan metode penyelesaian.**  
**Tahun 2003 November 2006**

No	Metode Penyelesaian	Jumlah	Presentasi (%)
1	Konsiliasi	9	29
2	Mediasi	14	45,2
3	Arbitrase	1	3,2
4	Di luar sidang	2	6,5
5	Kasus dalam proses penyelesaian	5	16,1
Jumlah		31	100

Sumber: diolah dari data sekunder BPSK Palembang November 2006.

Dari data di dalam tabel 5 di atas dapat diketahui bahwa konsumen cenderung lebih memilih cara penyelesaian dengan mediasi dan selanjutnya konsiliasi dan baru arbitrase. Hal ini berbeda dengan BPSK di kota Bandung, di BPSK Bandung para pihak yang bersengketa lebih banyak memilih menggunakan cara arbitrase untuk menyelesaikan sengketa.

Dari data di dalam tabel 5 di atas dapat disimpulkan bahwa dari aspek budaya, sikap masyarakat konsumen di Palembang cenderung memilih penyelesaian sengketa dengan pelaku usaha dilakukan sendiri dengan kesepakatan melalui konsiliasi dan mediasi untuk mencapai perdamaian.

Hal ini senada dengan yang dikemukakan oleh Daniel S. Lev yang menyatakan bahwa budaya hukum di Indonesia dalam penyelesaian konflik mempunyai



karakteristik sendiri yang disebabkan oleh nilai-nilai tertentu. Kompromi dan perdamaian merupakan nilai-nilai yang mendapat dukungan kuat dari masyarakat. Nilai-nilai tersebut cenderung untuk memberikan tekanan pada hubungan-hubungan personal, solidaritas komunal serta penghindaran terhadap sengketa-sengketa. Oleh karena itu, pikiran mengenai pengembangan konflik dan penyelesaiannya tidak mendapat dukungan yang cukup. Mempertahankan perdamaian merupakan suatu usaha terpuji sehingga dalam menghadapi konflik terwujud dalam bentuk pemilihan kompromi, pendekatan lunak (*self approach*).<sup>14</sup>

#### **B. Kekuatan Putusan BPSK**

Sebagaimana ditentukan di dalam Pasal 54 ayat (3) putusan majelis bersifat final dan mengikat. Pengertian final berarti bahwa penyelesaian sengketa telah selesai dan berakhir. Sedang kata mengikat mengandung arti memaksa sebagai sesuatu yang harus dijalankan oleh pihak yang diwajibkan untuk itu.

Berdasarkan penjelasan dari Pasal 54 ayat (3) UUPK. Yang dimaksud dengan putusan majelis bersifat final adalah bahwa dalam Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tersebut tidak ada upaya banding dan kasasi. Menurut *res judicata pro veritate habetur*, menyatakan bahwa suatu putusan yang tidak mungkin lagi untuk dilakukan upaya hukum, dinyatakan sebagai putusan yang mempunyai kekuatan hukum yang pasti. Berdasarkan prinsip tersebut, putusan BPSK harus dipandang

---

<sup>14</sup> Ade Maman Suherman, *Ibid.*, hlm. 16.

sebagai putusan yang mempunyai kekuatan hukum yang pasti (*in kracht van bewijsde*).<sup>15</sup>

Akan tetapi apabila ketentuan Pasal 54 ayat (3) UUPK dihubungkan dengan Pasal 56 ayat (2) UUPK jelas sangat kontradiksi. Pasal 56 ayat (2) UUPK, para pihak dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut.

Sebenarnya apabila dipahami dari masing-masing ketiga cara tersebut tentang cara penyelesaian sengketa yakni konsiliasi, mediasi, atau arbitrase akan diketahui, bagaimana kekuatan hukum putusan BPSK.

Sebagaimana yang ditentukan di dalam Pasal 5 ayat (10) dan (2) KepMenpe rindag Nomor 350/MPP/Kep/21/2001, penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dan mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak. Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dan mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa dan selanjutnya dikuatkan dengan keputusan majelis yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis.

Dari ketentuan Pasal 5 KepMen di atas jelas penyelesaian secara konsiliasi dan mediasi diselesaikan sendiri oleh para pihak, yang kemudian dituangkan di dalam perjanjian tertulis, konsiliator dan mediatortidak dapat membuat keputusan apabila para pihak tidak terjadi kesepakatan yang selanjutnya dituangkan dalam perjanjian tertulis.

---

<sup>15</sup> *Ibid.*, hlm.49.

Perjanjian yang mereka buat dengan secara sah akan mengikat para pihak sebagai undang-undang dengan demikian secara yuridis harus ditaati oleh para pihak yang membuatnya. Dalam penyelesaian sengketa dengan cara konsiliasi dan mediasi ini sudah sepatutnya apabila putusan majelis bersifat final dan mengikat. Secara teoritis tidak dapat diajukan keberatan ke pengadilan negeri. Apabila dapat diajukan keberatan maka kepastian hukum dalam perjanjian akan dilanggar .

Secara normatif dengan dikeluarkannya Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia tentang tata cara mengajukan keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Putusan BPSK terhadap sengketa yang diselesaikan dengan cara konsiliasi dan mediasi tidak dapat diajukan keberatan, hal ini dapat diketahui dari Pasal 2 dari Peraturan Mahkamah Agung Nomor 01 Tahun 2006 yang menyatakan keberatan hanya dapat diajukan terhadap putusan arbitrase yang dikeluarkan oleh BPSK. Dengan demikian secara acontrario tidak berlaku bagi penyelesaian sengketa konsumen dengan secara konsiliasi dan mediasi.

Oleh karena itu, putusan BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui cara konsiliasi dan mediasi benar-benar bersifat final dan mengikat dengan demikian mempunyai kekuatan hukum pasti (*in kracht van gewijsde*). Sebagai konsekuensi hukumnya pihak yang berwajib melaksanakan harus mematuhi.

Akan tetapi berdasarkan Pasal 57 UUPK, putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (3), yakni yang bersifat final dan mengikat harus dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri ditempat konsumen yang dirugikan. Namun ternyata apabila pelaku usaha tidak



menjalankannya secara sukarela meskipun putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) telah dimintakan penetapan fiat eksekusinya kepada Pengadilan Negeri ditempat kedudukan konsumen. Maka menurut Pasal 56 ayat (4) UUPK Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menyerahkan putusannya kepada penyidik untuk dilakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Menurut ketentuan Pasal 56 ayat (5) UUPK putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan. Menurut Yusuf Shofie, kesan dari ketentuan Pasal 56 ayat (4) dan ayat (5) UUPK tersebut bahwa tidak mematuhi putusan BPSK yang sudah tidak mungkin lagi diajukan keberatan dan telah dimintakan fiat eksekusi, merupakan salah satu tindak pidana dibidang perlindungan konsumen. Norma hukum ini dapat menjadi salah satu penghormatan terhadap lembaga peradilan, dalam hal ini Pengadilan Negeri.<sup>16</sup>

Keharusan putusan majelis untuk dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri sebagaimana yang ditentukan dalam Pasal 57 UUPK, hal ini oleh karena BPSK memang bukan lembaga peradilan. BPSK merupakan lembaga *quasi rechtspraak*. Dengan demikian putusannya baru dapat dieksekusi setelah Pengadilan Negeri mengeluarkan fiat eksekusinya. Menurut peneliti keharusan dimintakannya fiat eksekusi pada cara penyelesaian sengketa dengan konsiliasi dan mediasi tidak seharusnya, karena penyelesaian sengketa dengan cara tersebut adalah hasil

---

<sup>16</sup> Yusuf Shofie, *Op.Cit.*, hlm.125.

perjanjian para pihak, majelis tidak akan mengeluarkan putusan tanpa adanya perjanjian tertulis dari para pihak.

Akan tetapi bukan tidak mungkin di dalam penyelesaian sengketa konsumen antara pelaku usaha dengan konsumen tidak berhasil dalam arti tidak terdapat kesepakatan diantara para pihak, dengan demikian tidak terjadi perjanjian diantara para pihak. Dalam hal demikian BPSK tidak mengeluarkan putusan. Terhadap tidak berhasilnya penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen ada upaya penyelesaian lain, yaitu salah satu pihak berhak dan dapat mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri di tempat kedudukan konsumen. Perihal ini diatur di dalam Pasal 45 ayat (4) UUPK. Pasal tersebut mengatakan 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.

Gugatan yang diajukan kepada Pengadilan Negeri ini sifatnya sama dengan gugatan perdata pada umumnya baik dengan dasar wanprestasi maupun berdasarkan gugatan melawan hukum. Pengajuan gugatan ini tidak melibatkan pihak mediator ataupun konsiliator sebagai pihak yang berperkara di pengadilan. Hal ini oleh karena penyelesaian sengketa dengan cara konsiliasi dan mediasi murni dilakukan oleh para pihak sendiri.

Pengajuan gugatan atas ketidakberhasilan dalam penyelesaian dengan cara konsiliasi dan mediasi ini bukan merupakan upaya keberatan namun merupakan gugatan baru yang semuanya tunduk pada hukum acara perdata dan penyelesaian

sengketa ini menjadi wewenang Pengadilan Negeri dengan demikian BPSK tidak mempunyai peranan lagi.

Selanjutnya bagaimana dengan putusan majelis pada BPSK apabila konsumen dan pelaku usaha memilih penyelesaian sengketa dengan arbitrase. Perlu diperhatikan bahwa pada penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase, para pihak memilih arbiter dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis. Hal ini diatur di dalam Pasal 32 ayat (1) KepMenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Kemudian berdasarkan ketentuan ayat (2) dari pasal yang sama arbiter yang dipilih oleh para pihak sebagaimana yang dimaksud dalam ayat (1) memilih arbiter ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua majelis.

Dalam persidangan berdasarkan Pasal 33 ayat (1) KepMenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, ketua majelis wajib memberikan petunjuk kepada konsumen dan pelaku usaha, mengenai upaya-upaya hukum yang digunakan oleh konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa. Pada persidangan yang pertama ketua majelis wajib mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa.

Berdasarkan ketentuan Pasal 35 ayat (3) KepMenperindag yang sama apabila dalam proses penyelesaian sengketa konsumen terjadi perdamaian antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, majelis wajib membuat putusan dalam bentuk penetapan perdamaian. Akan tetapi bilamana tidak tercapai perdamaian maka persidangan dimulai dengan membacakan isi gugatan konsumen dan surat jawaban pelaku usaha (Pasal 4 ayat (1) KepMenperindag No.350/MPP/Kep/12/2001).



Berdasarkan ketentuan Pasal 37 ayat (4) dari KepMenperindag tersebut, hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dibuat dalam bentuk putusan majelis yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis.

Sebagaimana ditentukan di dalam Pasal 54 ayat (3) UUPK, putusan majelis bersifat final dan mengikat. Berdasarkan penjelasan Pasal 54 ayat (3) UUPK yang dimaksud dengan putusan majelis bersifat final adalah bahwa dalam Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak ada upaya banding dan kasasi. Apabila dilihat dari ketentuan tersebut tampaknya keputusan tersebut memenuhi undang-undang arbitrase modern yang dapat menjadikan putusan arbitrase efektif. Undang-Undang arbitrase modern mengesampingkan campur tangan peradilan umum.

Akan tetapi kenyataannya berbeda, sifat final dan mengikat putusan arbitrase menjadi hilang. Hal ini oleh karena berdasarkan ketentuan Pasal 56 ayat (2) UUPK, para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberian putusan tersebut.

Ketentuan Pasal 56 ayat (2) UUPK ini jelas bertentangan dengan Pasal 54 ayat (3) UUPK. Adanya ketentuan Pasal 56 ayat (2) ini menjadikan putusan BPSK yang sifatnya final dan mengikat tidak efektif.

Menurut Friedman, substansi hukum yang demikian akan menjadi huruf mati.<sup>17</sup> Hal ini oleh karena ketentuan Pasal 54 ayat (3) UUPK yang menyatakan putusan majelis bersifat final dan mengikat, khususnya pada putusan arbitrase menjadi tidak

---

<sup>17</sup> Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen*, Program Pasca sarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 2004., hlm.293.

berarti dan akan menjadi huruf mati, dengan adanya ketentuan Pasal 56 ayat (2) UUPK yang memberikan hak para pihak yang bersengketa untuk mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri.

Keberadaan Pasal 56 ayat (2) tersebut dikuatkan oleh ketentuan pasal 2 Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 01 Tahun 2006 tentang Tata cara Pengajuan Keberatan yang menyatakan keberatan hanya dapat diajukan terhadap putusan arbitrase yang dikeluarkan oleh BPSK. Dari ketentuan tersebut menurut peneliti berarti Mahkamah Agung mendukung keberatan Pasal 56 ayat (2) UUPK khususnya terhadap penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK dengan cara arbitrase untuk diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri. Dengan adanya Pasal 56 ayat (2) dan Pasal 2 Putusan Mahkamah Agung Nomor 01 Tahun 2006, putusan BPSK pada penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase menjadi tidak bersifat final dan mengikat, dengan demikian tidak mempunyai kekuatan hukum pasti.

Baru apabila putusan majelis pada BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase para pihak tidak mengajukan keberatan maka putusan tersebut mempunyai kekuatan hukum yang tetap. Putusan BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen pada penyelesaian sengketa dengan cara arbitrase ini sama halnya dengan penyelesaian sengketa dengan cara konsiliasi dan mediasi harus dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.

Kembali terhadap hal untuk mengajukan keberatan atas putusan arbitrase ke Pengadilan Negeri. Adanya ketentuan Pasal 56 ayat (2) UUPK yang ditegaskan oleh ketentuan Pasal 2 Putusan Mahkamah Agung Nomor 01 Tahun 2006 tentang Dibuka Kemungkinan tentang Mengajukan Keberatan Putusan BPSK terhadap cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase harus diartikan mengajukan upaya hukum banding dan selanjutnya apabila putusan Pengadilan Negeri pada perkara pengajuan keberatan para pihak tidak puas, maka dapat diajukan upaya hukum kasasi. Hal ini ditentukan di dalam Pasal 58 ayat (2) UUPK.

Adapun isi pokok pasal tersebut adalah terhadap putusan Pengadilan Negeri dalam perkara keberatan dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari dapat diajukan kasasi ke Mahkamah Agung. Diberikannya hak para pihak dalam penyelesaian sengketa konsumen untuk mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri ditempat konsumen yang dirugikan dan dibukanya mengajukan kasasi pada putusan pengadilan keberatan akan menjadikan proses penyelesaian sengketa konsumen menjadi lebih panjang, walaupun masing-masing tahap dalam proses sudah ditentukan dalam Undang Undang. Hal ini tidak sesuai dengan ketentuan Pasal 4 ayat (2) dari Kep Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yang mengatakan penyelesaian sengketa konsumen bukan merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang.

Selanjutnya di bawah ini akan dikemukakan tentang persyaratan pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK dalam sengketa yang diselesaikan dengan cara arbitrase. Menurut ketentuan Pasal 6 ayat (3) dari Peraturan Mahkamah Agung No.01



Tahun 2006, keberatan terhadap putusan arbitrase BPSK dapat diajukan apabila memenuhi persyaratan pembatalan putusan arbitrase sebagaimana diatur dalam Pasal 70 Undang Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, yaitu:

- a. Surat atau dokumen yang diajukan dalam pemeriksaan, setelah putusan dijatuhkan, diakui palsu atau dinyatakan palsu;
- b. Setelah putusan arbitrase BPSK diambil ditemukan dokumen yang bersifat menentukan yang disembunyikan oleh pihak lawan; atau
- c. Putusan diambil dari hasil tipu muslihat yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam pemeriksaan sengketa.

Isi ketentuan Pasal 6 ayat (3) Peraturan Mahkamah Agung Nomor 01 Tahun 2006 jelas-jelas mengambil seluruh isi pokok ketentuan yang diatur dalam Pasal 70 UU No.30 Tahun 1999.

Jadi dengan adanya ketentuan-ketentuan Pasal 56 ayat (2) UUPK dan ketentuan Pasal 2 Peraturan Mahkamah Agung Nomor 01 Tahun 2006 tentang dapat diajukannya keberatan terhadap putusan arbitrase pada BPSK terhadap penyelesaian sengketa konsumen berarti ketentuan Pasal 54 ayat (3) UUPK yang menyatakan putusan majelis bersifat final dan mengikat dianulir. Dengan demikian sebagaimana penulis kemukakan di atas, putusan sengketa konsumen melalui penyelesaian sengketa dengan cara arbitrase pada BPSK tidak bersifat final dan mengikat dan tidak mempunyai kekuatan hukum pasti kecuali putusan tersebut tidak diajukan keberatan oleh salah satu pihak yang bersengketa ke Pengadilan Negeri.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Proses pengajuan penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan cara tertulis atau lisan melalui sekretariat BPSK. Adapun tahap selanjutnya ketua BPSK memanggil pelaku usaha secara tertulis setelah ada pengaduan dari konsumen. Tahap berikutnya pihak yang bersengketa menghadap ketua BPSK yang ditugaskan untuk dijelaskan tentang mekanisme cara penyelesaian sengketa konsumen. Selanjutnya ditawarkan untuk memilih cara penyelesaian sengketa berdasarkan pilihan sukarela dan berikutnya para pihak menandatangani kesepakatan apabila para pihak memilih konsiliasi atau mediasi maka ketua BPSK akan membentuk majelis dan menetapkan waktu di tempat persidangan. Dan bilamana para pihak memilih arbitrase, maka para pihak dipersilahkan memilih arbiter yang disediakan BPSK, selanjutnya ketua BPSK menetapkan majelis dan waktu serta tempat persidangan. Mengenai tata cara atau bentuk penyelesaian sengketa melalui BPSK dilakukan dengan 3 cara:

- a. Penyelesaian sengketa secara konsiliasi

Penyelesaian sengketa ini dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator. Majelis berupaya untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa hasil penyelesaian tetap berada di tangan para pihak.

b. Penyelesaian Sengketa dengan cara mediasi

Penyelesaian sengketa ini dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak aktif sebagai mediator. Majelis aktif dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran dan upaya lain dalam penyelesaian sengketa dan hasil keputusan diserahkan kepada para pihak.

Hasil penyelesaian sengketa dengan cara konsiliasi atau mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa. Perjanjian tertulis tersebut dikuatkan dengan Keputusan Majelis yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis. Perjanjian para pihak yang dikuatkan dengan putusan majelis bersifat final dan mempunyai kekuatan mengikat. Keputusan majelis dalam penyelesaian ini tidak memuat sanksi administrasi.

c. Penyelesaian sengketa dengan arbitrase

Penyelesaian Sengketa konsumen dengan cara arbitrase dilakukan sepenuhnya oleh majelis yang bertindak sebagai arbiter. Peran majelis sangat aktif untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa. Cara persuasif tetap dilakukan dengan memberi penjelasan kepada para pihak yang bersengketa perihal peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen. Melalui cara ini keputusan dalam penyelesaian sengketa sepenuhnya menjadi kewenangan majelis. Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dibuat dalam bentuk putusan majelis yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis. Putusan dapat memuat sanksi administratif terhadap keputusan majelis



dapat diajukan keberatan di Pengadilan Negeri sebagai upaya banding dan selanjutnya putusan pengadilan atas permohonan keberatan dapat diajukan kasasi.

2. Kekuatan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagaimana ditentukan di dalam Pasal 54 ayat (3) UUPK adalah bersifat final dan mengikat. Akan tetapi terhadap putusan BPSK ini berdasarkan ketentuan Pasal 56 ayat (2) UUPK dapat diajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri. Namun dengan dikeluarkannya Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2006 dalam Pasal 2 menyatakan keberatan hanya dapat diajukan terhadap putusan arbitrase yang dikeluarkan oleh BPSK. Oleh karena itu putusan BPSK di dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase tidak bersifat final dan mengikat. Sedangkan keputusan BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dan mediasi merupakan putusan yang bersifat final dan mengikat karena tidak dapat diajukan keberatan. Namun putusan BPSK baik putusan penyelesaian melalui mediasi, konsiliasi dan arbitrase harus dimintakan fiat eksekusi di Pengadilan Negeri.

#### **B. Saran**

1. Agar tujuan Undang Undang Perlindungan Konsumen dalam menegakkan perlindungan konsumen dapat terealisasi hendaknya pemerintah dengan bekerja sama dengan pemerintah daerah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di masing-masing Ibu Kota daerah kabupaten dan Ibu Kota daerah kota di seluruh Indonesia.

2. Agar majelis pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat menjalankan fungsinya sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen maka perlu kiranya susunan majelis yang mengharuskan 1/3 anggotanya berpendidikan di dalam bidang hukum perlu diadakan perubahan menjadi 2/3 karena kurang representatif. Hal ini oleh karena sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha yang terjadi dalam hubungan hukum yang melahirkan hak dan kewajiban. Dengan adanya 2/3 anggota dalam susunan majelis yang berpendidikan sarjana hukum akan lebih mudah anggota majelis di dalam bertukar pikiran untuk memahami gugatan yang didasarkan atas wanprestasi atau perbuatan melanggar hukum, keadaan ini akan memudahkan di dalam merumuskan pertimbangan hukum yang tepat sehingga majelis dapat membuat keputusan yang tepat dan adil.
3. Adanya ketentuan yang kontradiksi di dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen akan nmenjadi pemasalahan di dalam menegakkan perlindungan konsumen, dengan demikian BPSK akan menemui kesulitan dalam menjalankan fungsinya. Oleh karena itu, perlu kiranya pemerinmtah dalam hal ini Menteri Perindustrian dan Perdagangan untuk mengusulkan perubahan atas ketentuan yang tidak konsisten. Dengan adanya perubahan ketentuan yang menjadikan tidak adanya ketentuan yang kontradiksi akan memudahkan BPSK menjalankan fungsinya.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- Adolf, Huala. *Hukum Perdagangan Internasional*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2005.
- Diah, Marwah M. *Restrukturisasi BUMN di Indonesia, Privatisasi atau Korporatisasi*. Ceterata. Jakarta. 2003.
- Emirzon, Joni. *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, Arbitrase)*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2001. hlm.21.
- Febrian. *Pengaruh Penghapusan Pemerintah Desa Terhadap Kepatuhan Hukum Masyarakat akan Peran Perlindungan*. Program Pascasarjana Universitas Airlangga. 1993.
- Hamzah, A. *Penegakan Hukum Lingkungan*. CV Sama Arthajaya. Jakarta. 1997.
- Hanitijo, Ronny. *Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta. 1984.
- Husni, Lalu. *Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Pengadilan dan di Luar Pengadilan*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2004. hlm.7.
- Mertokusumo, Sudikno. *Mengenal Hukum*. Liberty Yogyakarta. 2003.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2004.
- Purwosutjipto, H.M.N. *Pokok-Pokok Pengertian Hukum Dagang; Perwasitan, Kepailitan dan Penundaan Pembayaran*. Djambatan. Jakarta. 1992.
- Samsul, Inosentius. *Perlindungan Konsumen*. Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia. Jakarta. 2004.
- Shofie, Yusuf . *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang Undang Perlindungan Konsumen (UUPK; Teori dan Praktek Penetapan Hukum)*. ,PT Citra Aditya Bakti. Bandung. 2003.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Grasindo. 2004.



- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudj. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. CV Rajawali. Jakarta. 1985.
- Soekanto, Soerjono. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta. Cetakan 6. 2005.
- Subekti. *Arbitrase Perdagangan*. Bina Cipta. Bandung. 1992.
- Sudiarto, H. dan Zaeni Asyhabie. *Mengenal Arbitrase*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2004.
- Suherman, Ade Marwan. *Pengantar Perbandingan Sistem Hukum*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2004.
- Sukandi, H. Surhedi. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK*. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Bandung. 2004.
- Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani. *Hukum Arbitrase*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2001.
- Widjaja, Gunawan. *Alternatif Penyelesaian Sengketa*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2002.
- Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani. *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. 2003.
- Y, Annalisa. *Kepedulian Ibu Rumah Tangga Terhadap Hak-Hak Konsumen Dalam Mengonsumsi Barang Di Kotamadya Palembang (Kajian Terhadap Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)*. Penelitian. Lembaga Penelitian Universitas Sriwijaya. Palembang. 2003.

## **B. UNDANG-UNDANG**

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, Sinar Grafika, Jakarta, 2001

**C. LAINNYA**

**Berita Acara BPSK Pemerintah Kota Bandung No.13/P3K/BPSK/IX/2003 tentang Penolakan Perkara antara Didi Sateiito di Bandung sebagai Konsumen da PT Para Bandung Propertindo di Jakarta.**

**Pengaduan Konsumen No.12/P3K/BPSK/IX/2003 tanggal 15 September 2003. Perkara antara Topik Hasyim Karnaen (konsumen) dengan PT Asta Sedagan Finance, Bandung.**

**Warta Kota, *Sebentar Lagi Konsumen Jadi Raja*, Edisi 11 April 2000**