



EFEKTIVITAS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN OLEH BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) MELALUI MEDIASI DAN ARBITRASE

Josefa Namida Rosaria, Devi Siti Hamzah Marpaung
Fakultas Hukum, Universitas Singaperbangsa Karawang

ABSTRAK

Tulisan ini membahas mengenai Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Melalui Mediasi dan Arbitrase. Sengketa konsumen adalah sebuah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh konsumen, yang diatur di dalam Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen, yang dapat di upayakan penyelesaian melalui lembaga alternative penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK). Untuk penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan diluar pengadilan. BPSK memiliki keunggulan dalam penyelesaian sengketa yang belum mendapatkan dukungan dari pemerintah. Ke efektifitasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat diwujudkan melalui penyelesaian perdamaian yang dapat dilakukan secara mediasi dan arbitrase belum dapat dilakukan secara optimal dan menyeluruh. Masih adanya permasalahan seperti regulasi tugas dan wewenang, sarana dan prasarana, sosialisasi hukum perlindungan konsumen yang diharapkan dapat menciptakan dan meningkatkan sistem penegakan hukum perlindungan konsumen yang efektif.

Kata Kunci : Efektivitas, Sengketa Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

PENDAHULUAN

Suatu proses interaksi sosial yang terjadi dalam masyarakat baik antar individu maupun antar masyarakat tidak selalu berjalan dengan mulus. Seringkali terjadi ketidaksesuaian pendapat antar masing-masing pihak yang melakukan interaksi sosial tersebut. Dari ketidaksesuaian pendapat ini maka lahirlah suatu sengketa.

Menurut Takdir Rahmadi, sengketa merupakan suatu konflik situasi dimana adanya perselisihan yang bersifat nyata.²

Sengketa konsumen dapat terjadi hampir setiap interaksi yang dilakukan oleh masyarakat. Salah satu interaksi yang paling sering dilakukan manusia adalah jual beli. Dalam proses jual beli sendiri, tidak dapat dipungkiri bahawa sengketa juga sering terjadi.

E-Mail : namidajosefa@gmail.com, devishm89@gmail.com

DOI : www.dx.doi.org/10.31604/justitia.v9i3.1180-1188

Publisher : ©2022 UM- Tapsel Press

² Takdir Rahmadi, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, Rajawali Pers, Jakarta. 2011, hlm 1

Dalam transaksi jual-beli, hasil yang diharapkan adalah transaksi yang berjalan dengan mulus sehingga menimbulkan kenyamanan dan kepuasan bagi pihak pembeli dan penjual. Ketika hasil yang diharapkan tidak tercapai maka kemungkinan terjadinya konflik menjadi tidak dapat dihindarkan. Konflik yang berkepanjangan dan tidak juga membuahkan sebuah jalan keluar akan berujung menjadi sebuah sengketa bagi kedua belah pihak yang berjual beli.

Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa; “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”.

Sengketa konsumen merupakan suatu pelanggaran hak-hak konsumen. Dalam lingkup sengketa konsumen melingkupi cakupan hukum mulai dari keperdataan, pidana dan tata usaha negara.

Instansi peradilan merupakan instansi yang mewujudkan adanya peradilan namun dalam melakukan suatu keadilan selalu adanya kritikan. Keberadaan lembaga peradilan dinilai sangat bertentangan dengan yang diharapkan, seperti masalah biaya, waktu dan prosedur cara penyelesaiannya. Lembaga peradilan dinilai sebagai lembaga yang dapat memperoleh keadilan bukan menjadi sumber ketidakadilan.

Dalam hal menangani kepentingan konsumen lembaga peradilan sangat tidak akomodatif. Dalam waktu penyelesaian yang tidak efektif menyebabkan nilai sengketa konsumen yang seharusnya tidak terlalu besar menjadi biaya perkara yang lebih besar dari harga sengketa itu sendiri.

Langkah yang perlu dilakukan untuk menyelesaikan sengketa konsumen dapat dilakukan dengan alternatif dari penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan secara non litigasi atau diluar pengadilan untuk melindungi konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Lembaga tersebut dimaksudkan untuk menyelesaikan sengketa konsumen secara cepat dan dengan biaya yang ringan.

Berdasarkan tujuan dari dibentuknya BPSK yakni untuk menangani dan menyelesaikan sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha, maka fungsi BPSK adalah untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen secara non-litigasi atau diluar pengadilan. Untuk menunjang fungsi tersebut, berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yakni dalam Pasal 52 huruf (a) menyebutkan tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen meliputi “a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;”

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif, yaitu pendekatan penelitian dengan cara meneliti dan mengkaji objek penelitian yang mengarah pada hukum positif, serta menelaah data sekunder dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui studi pustaka yaitu berusaha menelaah berbagai literatur seperti peraturan perundang-undangan, hasil penelitian dan referensi hukum lainnya. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif dan dideskripsikan dalam uraian-uraian kalimat dan ditarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian.

Masalah yang dibahas dalam hal ini mengenai bagaimana peran BPSK dalam memberikan solusi penyelesaian mengenai sengketa konsumen dan bagaimana efektivitas

BPSK dalam memberikan penindakan serta pemecahan masalah sengketa konsumen melalui cara non litigasi melalui mediasi dan arbitrase yang berdasarkan Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999.

PEMBAHASAN

Peran BPSK Dalam Memberikan Solusi Penyelesaian Mengenai Sengketa Konsumen

Keputusan Menperindah mengenai wewenang dan tugas yang dapat dilaksanakan oleh badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) yang dikeluarkan keputusan surat No. 350/MPP/Kep/12/2001 dalam pasal 1 angka 8, Perkara antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut adanya ganti rugi atas ketidak nyamanan akibat menggunakan barang atau jasa disebut sebagai sengketa konsumen.

Lembaga yang dapat menentukan keadilan diranah perlindungan konsumen yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang berfungsi sebagai *alternative dispute resolution* yang mampu memberikan arahan dan penentuan keadilan bagi para konsumen yang dirugikan. Secara umum dalam ketentuan pasal 49 UUPK, telah menjelaskan pembagian kewenangan BPSK menjadi dua, yaitu pengawasan terhadap klausula baku dan melakukan penyelesaian sengketa konsumen

Dalam Undang-Undang 8 Tahun 1999 pasal 23 menguraikan mengenai pelaku usaha yang tidak boleh menolak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, jika pelaku usaha tidak menaati tuntutan konsumen dapat mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha melalui BPSK atau badan peradilan ditempat kedudukan konsumen. Dalam hal mengenai undang-undang perlindungan konsumen memiliki dua hal penting, yaitu:³

1. Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan penindakan serta pemecahan suatu masalah sengketa konsumen melalui alternative penyelesaian diluar peradilan atau disebut BPSK
2. Penyelesaian yang dilakukan konsumen dan pelaku usaha dapat melalui BPSK karena merupakan lembaga peradilan dengan melakukan penindakan serta pemecahan yang dilakukan di luar badan peradilan.

Didalam Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 pasal 1 ayat 1 yang menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah upaya yang menjamin kepastian hukum dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen.⁴ Terbentuknya perlindungan konsumen didasarkan kepada asas keadilan, keamanan, keseimbangan, manfaat, serta keselamatan konsumen dan kepastian hukum.⁵ Penyelesaian sengketa konsumen dibentuk oleh pemerintah untuk dapat menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan. Pemerintah membentuk badan penyelesaian konsumen ditingkat kabupaten untuk mempermudah para konsumen yang merasakan dirugikan untuk meminta keadilan dengan seefektif mungkin, namun sejak diundangkannya undang-undang nomer 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen tidak seluruh wilayah ditingkat kabupaten terdapat BPSK.

³ Yusuf Shofie, *penyelesaian sengketa konsumen menurut UUPK, teori dan praktek penegakan hukum*, hlm.40

⁴ Munir fuady, *pengantar hukum bisnis*

⁵ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang *perlindungan konsumen*

Dalam menangani penyelesaian sengketa konsumen, badan penyelesaian sengketa konsumen dapat memberikan penanganan penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha tanpa adanya batasan nilai pengajuan gugatan⁶

Keunggulan dalam penyelesaian sengketa yang dilakukan BPSK belum mendapatkan dukungan penuh dari berbagai unsur lembaga pemerintah, keutamaan yang dimiliki BPSK yang diharapkan dapat memberikan penindakan serta memberikan solusi dalam pemecahan suatu konflik antara konsumen dan pelaku usaha yang dapat dilakukan melalui mediasi dan arbitrase dinilai belum dapat dilakukan secara optimal, keputusan BPSK dalam ranah yudikatif dinilai belum mendapatkan kekuatan eksekutorial dari pengadilan.

Sepanjang ini sengketa konsumen hanya dituntaskan lewat gugatan dimajelis hukum. Tetapi pada realitasnya lembaga majelis hukum tidak diakomodatif dalam menyelesaikan perkara sengketa konsumen sebab birokrasi dalam penyelesaian masalah sangat lama dan tidak efisien. Dalam Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 Pasal 45 tentang proteksi konsumen, konsumen yang merasa dirugikan bisa melakukan gugatan terhadap pelaku usaha lewat lembaga peradilan yang dapat menuntaskan sengketa konsumen. Penyelesaian perkara sengketa konsumen dapat dilakukan melalui majelis hukum ataupun diluar majelis hukum bersumber pada kesukarela para pihak yang bersengketa. Jika penyelesaian sengketa konsumen dilakukan diluar pengadilan yang diatur dalam Undang-Undang, pengadilan tersebut tidak menghilangkan tanggungjawab pidananya. Gugatan melalui pengadilan hukum hanya dapat dilakukan jika upaya dinyatakan tidak berhasil oleh para pihak bersengketa.

Penyelesaian Perkara yang dapat dilakukan oleh para konsumen dan pelaku usaha dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu;

1. Penyelesaian perkara melalui jalur litigasi.⁷

Penyelesaian suatu sengketa yang memiliki kewenangan dalam penuntasan masalah sengketa konsumen melalui jalur hukum. Penyelesaian sengketa konsumen tergolong ke dalam jenis hukum perdata, dalam penegakan hukum perdata tata cara yang dilakukan dimulai dari penerimaan gugatan dan permohonan sampai putusan. Dalam ketentuan hukum acara perdata memuat cara mengenai berperkara dimuka peradilan dan menentukan jaminan pelaksanaan hukum materinya, walaupun tidak menutup kemungkinan masuk kedalam delik pidana.⁸

2. Penyelesaian perkara melalui jalur non litigasi⁹

Runtutan penyelesaian perkara yang dapat dilakukan oleh para konsumen dan pelaku usaha yang dapat ditempuh dengan cara :

1. Perundingan untuk mencapai mufakat, proses penyelesaian pemecahan permasalahan sengketa konsumen berasaskan kekeluargaan dan mengedepankan perdamaian

⁶ Billy Christian *kedudukan badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) sebagai lembaga penyelesaian perkara* jurnal *lex privatum*, vol.III/ no.1 2015

⁷ Nurul Fibrianti, *perlindungan konsumen dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi* hukum acara perdata *adhaper*, vol. 1no. 1. 2015

⁸ Susanti adi nugroho, *proses penyelesaian sengketa konsumen ditinjau dari hukum acara*

⁹ Murni dan Sri Maharani, "Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Perwujudan Perlindungan Hak Konsumen," *Jurnal Arena Hukum*, vol. 8 no. 2, ISSN 2527-4406 (2015): 147–399

2. Bertukar pikiran yaitu tindakan yang bersifat perseorangan antar klien dengan pihak konsultan yang bertugas memberikan penindakan serta pemecahan solusi sesuai dengan kebutuhan para pihak
3. Negosiasi merupakan upaya penyelesaian sengketa para pihak tanpa melalui proses pengadilan dengan tujuan mencapai kesepakatan bersama
4. Mediasi yaitu cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu mediator

Menurut S. Sothi Rachagan di dalam Al Wisnubroto¹⁰ Prinsip yang dapat dilakukan dalam lembaga penyelesaian sengketa konsumen:

1. Ketercapaian merupakan upaya yang harus dicapai dalam lembaga penyelesaian sengketa yang meliputi biaya murah, pembuktian yang fleksibel, mudah diakses, tersosialisasi dengan baik, dan efisien
2. Keadilan merupakan asas yang utama, sehingga lembaga peradilan dapat bersifat mandiri dan bertanggungjawab
3. Efektif setiap lembaga peradilan dalam penyelesaian perkara sengketa harus dilakukan dengan proses yang cepat dan memberikan kualitas yang baik dalam penanganan perkara.

Badan Penyelesaian Sengketa yang merupakan lembaga yang berwenang dalam menyelesaikan perkara konsumen, memerlukan adanya dukungan lembaga lain dalam membentuk BPSK yang lebih optimal, dengan melakukan perubahan kaidah-kaidah. Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan dasar dari konsep BPSK dimana proses penyelesaian perkara diluar pengadilan, adapun proses penyelesaian sengketa harus dilakukan dengan prosedural seperti hukum acara dipengadilan.

Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penanganan Serta Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi Dan Arbitrase

Efektivitas merupakan sesuatu kondisi yang memiliki penafsiran terbentuknya sesuatu dampak yang dikehendaki, yang menjadi ukuran output badan lembaga dalam melaksanakan sesuatu perbuatan yang memanglah dikehendaki.

Dalam pencapaian output tersebut terdapat ukuran efektivitas menurut Menurut Soerjono Soekanto:¹¹

1. Adanya sebuah aturan kehidupan yang sudah cukup kompleks dalam mengatur bidang-bidang kehidupan
2. Adanya aturan yang sudah sinkron dan tidak adanya bidang-bidang kehidupan yang bertentangan
3. Peraturan mengenai bidang-bidang secara kualitatif dan kuantitatif sudah mencukupi

Ukuran yang menyatakan suatu target dalam pencapaian seperti kualitas, kuantitas, dan waktu menjadi tolak ukur terjadinya efektivitas, semakin tinggi presentase dalam pencapaian semakin baik tingkat efektivitasnya melalui perbandingan tingkat 100% sangat

¹⁰ Al.wisnubrto, *alternative penyelesaian sengketa konsumen butuh progresif*

¹¹ Soerjono Soekanto, 1983, *Penegakan Hukum*, Bandung, Bina Cipta, hlm. 80.

efektif, melalui perbandingan pencapaian 91% - 99% hanya efektif, perbandingan capaian 90% kebawah menunjukkan tidak efektif.

Mengenai daya guna hukum berarti membicarakan energi kerja hukum itu dalam mengendalikan serta ataupun memaksa masyarakat untuk menaati hukum. Faktor yang mempengaruhi keefektivitasan dapat dilihat dari peran hukum yang baik. Peraturan perundang-undangan dapat dilihat efisien jika masyarakat menaati peraturan yang telah dicapai sesuai dengan harapan yang dikehendaki. Dari penjelasan teoritis diatas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bisa dikatakan efisien jika memiliki sarana dan prasarana yang optimal, putusan yang dapat dijalankan dengan baik, kesadaran masyarakat mengenai hak dan kewajiban dan memiliki peraturan hukum yang tidak bertentangan dengan peraturan lain.

Penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan diluar pengadilan yang diatur didalam undang-undang nomer 8 tahun 1999 pasal 52 mengenai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), melalui mediasi dan arbitrase. Perkara yang dilaporkan ke BPSK langsung ditindak lanjuti dan wajib diberikan putusan perkara. Penyelesaian perkara yang dilakukan diluar pengadilan dapat diselesaikan melalui BPSK, tahapan yang dapat dilakukan yaitu:

a. Permohonan

Penyelesaian perkara dengan permohonan dapat dilakukan oleh seorang konsumen yang melakukan penyelesaian sengketa melalui BPSK, permohonan dilakukan dengan cara tertulis dan tidak tertulis mengenai kejadian kerugian yang dihadapi konsumen. Adapun pihak lain yang dimungkinkan menggugat perkara yaitu kelompok konsumen ataupun lembaga swadaya masyarakat yang langsung mengajukan gugugatn ke pengadilan negeri yang diatur didalam pasal 46 undang-undang nomer 8 tahun 1999 dalam persidangan majelis dibantu oleh panitera.

b. Pemeriksaan

Permohonan konsumen dilakukan sama seperti persidangan di pengadilan umum¹², keputusan Penyelesaian perkara konsumen akan diserahkan kepada para pihak, penyelesaian dapat dilakukan dengan cara mediasi ataupun arbitrase. Penyelesaian perkara yang diselesaikan melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK), dalam hal ini BPSK sebagai penasehat dan penyelesaian akan kemabli diserahkan kepada para pihak, apabila para pihak telah setuju melalui mediasi dan telah menemukan titik perdamaian, setelah itu BPSK akan menerbitkan akta perdamaian yang ditanda tangani oleh para pihak.¹³

c. Putusan Pengadilan

Penindakan serta pemecahan solusi atas keputusan Badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) di dasarkan pada kesepakatan para pihak untuk mencapai

¹² Hesti Dwi Atuti, "Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)," Jurnal Mimbar Justitia, Vol. 1 no 2, 2015, h. 572–591

¹³ Mia Hadiati and Mariske Myeke Tampi, "Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Di DKI Jakarta," Jurnal Hukum Prioris vol. 6, no. 1 (2017): 64–85.

perdamaian yang dilakukan diluar pengadilan. Ada dua keputusan pengadilan BPSK, yaitu:

1. Keputusan mediasi didasarkan dari hasil kesepakatan para pihak, setelah terjadinya perdamaian mediator akan mengeluarkan perjanjian tertulis yang harus ditanda tangani oleh para pihak, setelah ditanda tangani lembaga pengadilan BPSK akan menguatkan perjanjian tersebut. Keputusan dengan cara mediasi tidak memuat sanksi administrative.¹⁴

Mediasi berarti berada ditengah, makna berada ditengah merujuk pada peran mediator yang menjadi pihak ketiga dalam menangani suatu permasalahan ditengah para pihak yang memiliki suatu perkara. Mediator harus mempunyai sikap yang netral dalam penyelesaian perkara sengketa konsumen dan menjaga kepentingan para pihak sehingga dapat menimbulkan rasa kepercayaan antara para pihak¹⁵ Mediasi tidak memberikan suatu model yang dapat diuraikan secara terperinci dan dibedakan dari proses pengambilan keputusan lainnya.¹⁶

Pencapaian mediasi dapat terwujud untuk mencapai suatu sasaran dengan memiliki tujuan yang didasarkan pada etikad baik antara para pihak dengan menemukan jalan tengah yaitu suatu perdamaian yang disepakati oleh para pihak. Kesepakatan terjadi jika para pihak dapat mengesampingkan keinginannya untuk melakukan penyelesaian di pengadilan negeri dan hanya setuju pada hasil mediasi yaitu berupa akta perdamaian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. BPSK memiliki kekuatan eksekutorial keputusannya harus melalui penetapan eksekusi *fiat eksekusi* pada pengadilan negeri. Jika para pihak yang sedang berperkara tersebut tidak puas dengan hasil mediasi atau memiliki padangan *point of view* tetapi ingin melakukan penyelesaian di luar peradilan maka dapat dilakukan melalui arbitrase.

Dalam kutipan buku Subekti mengenai arbitrase, yaitu suatu penyelesaian atau pemutusan perkara sengketa konsumen oleh para hakim berdasarkan persetujuan bahwa para pihak yaitu konsumen dan pelaku usaha akan tunduk dan menaati keputusan yang diberikan oleh hakim yang mereka pilih.¹⁷

2. Keputusan melalui metode arbitrase. Dalam Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 mengenai perlindungan konsumen menyatakan bahwa diterima ataupun tidaknya atas vonis badan penyelesaian sengketa konsumen bisa dilakukan dalam jangka waktu empat belas hari kerja sehabis vonis badan penyelesaian sengketa konsumen dibacakan. Buat tergugat yang mendapat vonis dari badan penyelesaian sengketa konsumen harus mematuhi putusan dalam jangka waktu tujuh hari kerja terhitung semenjak melaporkan menerima vonis BPSK. Sebaliknya bila pelaku usaha, bisa mengajukan kepada majelis hukum Negara dalam jangka waktu 14 hari kerja terhitung semenjak vonis BPSK dibacakan. Serta majelis hukum Negara dalam jangka 21 hari kerja wajib telah berikan vonis.

¹⁴ Tami rusli *penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha menurut peraturan perundang-undangan no.1*

¹⁵ Syahrizal Abbas, *Mediasi Dalam Hukum Syariah, Adat, dan Hukum Nasional, cet I*, Kencana Prenada Media, Jakarta, 2009, hlm. 1-2

¹⁶ Gatot Sumartono, *Arbitrase dan Mediasi di Indonesia*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2006, hlm. 119.

¹⁷ Subekti, *Arbitrase Perdagangan*, Bina Cipta, Bandung, 1992) hlm.1

Apabila pihak yang bersengketa masih belum puas dengan hasil vonis yang sudah diputuskan, para pihak bisa mengajukan permohonan kasasi langsung ke Mahkamah Agung tanpa lewat majelis hukum besar dalam tenggang waktu 14 hari kerja terhitung semenjak menerima vonis majelis hukum.

Pengajuan keberatan terhadap keputusan arbitrase berdasarkan Mahkamah Agung No. 01 Tahun 2006 dalam pasal 70¹⁸ mengenai syarat-syarat agar dapat mengajukan keberatan, yaitu:

1. Pengajuan pemeriksaan surat ataupun dokumen setelah putusan diberikan diakui palsu
2. Dokumen putusan yang menentukan suatu perkara sengketa konsumen dihilangkan oleh pihak lawan.

Perkara mengenai sengketa konsumen yang dilakukan melalui peradilan perdata dalam melakukan sebuah perjanjian atau kesepakatan dengan cara bernegosiasi sehingga mendapatkan hasil keputusan yang tertulis dalam kesepakatan kontrak. Penyelesaian perkara sengketa konsumen di pengadilan tidak lagi dianggap efisien disebabkan penyelesaian melalui pengadilan tidak cukup efektif karena biaya yang tinggi dan waktu yang panjang.

PENUTUP

Kesimpulan

Lembaga yang dapat menentukan keadilan diranah perlindungan konsumen yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang berfungsi sebagai *alternative dispute resolution* yang mampu memberikan arahan dan penentuan keadilan bagi para konsumen yang dirugikan. Dalam melakukan pembangunan konsep lembaga penyelesaian sengketa konsumen yang lebih baik, badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) perlu memiliki instrument hukum yang memadai dalam tugas dan wewenang serta kekuatan putusan BPSK berdasarkan undang-undang nomer 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, dalam penyelesaian perkara sengketa konsumen dapat dilakukan dengan cara non litigasi melalui mediasi dan arbitase.

Efektivitas badan penyelesaian sengketa konsumen dalam melakukan tindakan serta memberikan pemecahan solusi dalam perkara sengketa konsumen dinilai masih kurang efektif dalam keputusan yang dinilai memiliki kekuatan eksekutorial. Peraturan badan penyelesaian sengketa konsumen telah dinyatakan dalam undang-undang perlindungan konsumen mengenai kekuatan hukum yang final dan mengikat, namun terjadi ketidakselarasan yang terjadi di dalam permenperindag nomer 06/M_DAG/PER/2017 mengenai pelaksanaannya.

Saran

Perlu adanya perubahan-perubahan kaidah-kaidah yang mengatur Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sehingga BPSK dapat tetap eksis dalam memberikan pelajaran mengenai perlindungan konsumen kepada masyarakat dengan bersosialisasi dan BPSK dapat bekerjasama dengan instansi-instansi pemerintah guna

¹⁸ Undang-undang no. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

menciptakan sistem penegakan hukum perlindungan konsumen yang lebih efektif dan optimal.

DAFTAR BACAAN

Buku

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

Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008.

Soerjono Soekanto, *Efektivitas Hukum dan Penerapan Sanksi* , Bandung: CV. RamadjaKarya. 1988.

Artikel

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

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

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

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

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 Mengenai Perlindungan Konsumen

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

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