

---

## KEPASTIAN HUKUM BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DENGAN CARA ARBITRASE

Oleh

Haikhal Zulmansyah<sup>1</sup>, Achmad Fitriani<sup>2</sup>, Gatut Hendro TW<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Pascasarjana Magister Ilmu Hukum, Universitas Jayabaya

Email: <sup>1</sup>[haikhal420@gmail.com](mailto:haikhal420@gmail.com), <sup>2</sup>[fitriani.achmad@gmail.com](mailto:fitriani.achmad@gmail.com),

<sup>3</sup>[gatuthendrotriwidodo@gmail.com](mailto:gatuthendrotriwidodo@gmail.com)

---

### Article History:

Received: 20-05-2026

Revised: 27-05-2026

Accepted: 23-06-2026

### Keywords:

Kepastian Hukum,  
BPSK, Arbitrase

**Abstract:** *Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK pada dasarnya merupakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan. BPSK diberi kewenangan untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi. Metode tersebut pada dasarnya merupakan metode Alternatif Penyelesaian Sengketa yang juga diatur dalam Undang-Undang Arbitrase. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk membahas terkait masalah efektivitas penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dengan cara arbitrase dan kepastian hukum penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dalam menangani sengketa konsumen sesuai UUPK, dengan menggunakan teori penyelesaian sengketa dan teori kepastian hukum. Dari hasil penelitian dapat diperoleh bahwa Pasal 54 ayat (3) UUPK, putusan BPSK dinyatakan memiliki kekuatan hukum yang final dan mengikat, namun di dalam Pasal 23 UUPK dan Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dinyatakan bahwa putusan BPSK dapat dilakukan upaya hukum melalui pengadilan tingkat pertama, hal tersebut tentu menimbulkan ketidakpastian hukum. Lembaga Legislatif harus segera membuat penyempurnaan regulasi terhadap lembaga BPSK, karena aturannya ini dinilai sudah tidak efektif lagi dalam melakukan penyelesaian sengketa terhadap konsumen dan perlu adanya revisi atau pembaruan terhadap UUPK khususnya Pasal 23 mengenai dapat diajukan upaya keberatan oleh pelaku usaha terhadap Putusan BPSK dan pembaruan terhadap Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 agar dapat memberikan Kepastian Hukum terhadap Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) khususnya dengan cara Arbitrase.*

---

## PENDAHULUAN

Konflik atau sengketa merupakan hal yang wajar dalam hubungan antar manusia dan pada lapisan masyarakat manapun. Sengketa tidak lepas dari suatu konflik. Dimana ada sengketa, pasti di situ ada konflik. Begitu banyak konflik dalam kehidupan sehari-hari. Entah

konflik kecil ringan bahkan konflik yang besar dan berat. Hal ini dialami oleh semua kalangan. Karena hidup ini tidak lepas dari permasalahan.<sup>1</sup>

Sengketa menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia* berarti pertentangan atau konflik. Konflik berarti adanya oposisi atau pertentangan antara orang-orang, kelompok-kelompok, atau organisasi-organisasi terhadap satu objek permasalahan.<sup>2</sup>

Adapun pengertian konsumen menurut pengertian Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, "*konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk lain dan tidak untuk diperdagangkan.*"<sup>3</sup>

Apabila diperhatikan kondisi konsumen di Indonesia dewasa ini, maka tampak bahwa posisi konsumen masih sangat lemah dibanding dengan posisi produsen, sehingga perlu adanya pemberdayaan konsumen agar posisinya tidak selalu pada pihak yang dirugikan.<sup>4</sup>

Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah memastikan adanya jaminan bagi konsumen terhadap berbagai kerugian yang timbul akibat penggunaan barang dan/atau jasa tertentu. Apabila konsumen merasa dirugikan, konsumen tentu dapat menggugat pelaku usaha melalui penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum, berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha (publik atau privat) tentang produk konsumen, barang dan/atau jasa konsumen tertentu. Setiap sengketa konsumen pada umumnya dapat diselesaikan setidaknya-tidaknya melalui 2 (dua) cara penyelesaian. Kedua kelompok cara penyelesaian itu terdiri dari:

1. Penyelesaian sengketa secara damai (di luar Pengadilan).
2. Penyelesaian melalui lembaga atau instansi yang berwenang (di Pengadilan)<sup>5</sup>

Penyelesaian sengketa konsumen secara damai dan/atau di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi, atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Di Indonesia, lembaga yang menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang merupakan badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen diluar pengadilan. BPSK memiliki kewenangan untuk melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.<sup>6</sup>

Dengan adanya BPSK maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah, dan murah. Cepat karena Undang-Undang Perlindungan Konsumen menentukan dalam tenggang waktu 21 hari kerja BPSK wajib memberikan putusannya. Mudah karena prosedur administratif dan proses pengambilan putusan yang sangat sederhana. Murah terletak pada biaya perkara yang terjangkau.

<sup>1</sup> Rosmawati, "*Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*", Prenadamedia Group, Depok, 2018, hlm. 40.

<sup>2</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia

<sup>3</sup> Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>4</sup> Ahmadi Miru, "*Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*", RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2013, hlm. 41.

<sup>5</sup> Az. Nasution, "*Hukum "Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar"*", Diadit Media, Jakarta, 2014, hlm. 232.

<sup>6</sup> Aris Prio Agus Santoso, Ecclesia Sulistyowati, dan Tri Wisudawati, "*Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pendekatan Praktis dan Aplikatif)*", Pustaka Baru Press, Yogyakarta, 2023, hlm. 155-156.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK pada dasarnya merupakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan. BPSK diberi kewenangan untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi<sup>7</sup> Metode tersebut pada dasarnya merupakan metode Alternatif Penyelesaian Sengketa yang juga diatur dalam Undang-Undang Arbitrase.

Arbitrase sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.<sup>8</sup> Dalam Undang-Undang ini, pengadilan negeri tidak berwenang untuk mengadili sengketa para pihak yang telah terikat dalam perjanjian arbitrase.<sup>9</sup>

Dalam hal penyelesaian sengketa melalui arbitrase, Undang-undang Arbitrase mengatur bahwa sengketa yang dapat diselesaikan melalui arbitrase hanya sengketa di bidang perdagangan<sup>10</sup> dan mengenai hak yang menurut hukum dan peraturan perundang-undangan dikuasai sepenuhnya oleh pihak yang bersengketa.

Adanya ketentuan tersebut menunjukkan bahwa tidak semua sengketa dapat diselesaikan melalui penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Dalam hal penyelesaian sengketa di BPSK, maka sengketa yang dapat diselesaikan hanya sengketa konsumen saja. Selanjutnya perlu juga ditinjau mengenai sengketa apa saja yang tidak dapat diselesaikan oleh BPSK. Hal ini diatur pada ketentuan Pasal 17 huruf b Kepmenperindag Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 yaitu bahwa ketua BPSK menolak permohonan penyelesaian sengketa konsumen apabila permohonan gugatan bukan kewenangan BPSK.<sup>11</sup>

Sengketa yang dapat dianggap bukan kewenangan BPSK adalah segala sengketa yang secara jelas diatur dalam suatu peraturan perundang-undangan menjadi kewenangan dari suatu badan lain untuk melakukan penyelesaian sengketa terhadap perkara tersebut. Selain itu, jika kita tinjau berdasarkan undang-undang arbitrase, maka jenis sengketa yang tidak dapat diselesaikan melalui arbitrase di BPSK adalah sengketa yang tidak dapat dilakukan perdamaian. Sengketa yang tidak dapat dilakukan perdamaian pada dasarnya bukanlah suatu perkara perdata melainkan perkara pidana murni dimana tidak ada lagi unsur keperdataan di dalamnya.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui BPSK pada dasarnya bertujuan untuk menetapkan besarnya ganti rugi dan/atau menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen. Pihak konsumen yang merasa dirugikan oleh perilaku pelaku usaha yang melanggar ketentuan pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat menyelesaikan sengketa di BPSK sehingga konsumen tersebut bisa mendapatkan ganti rugi yang setimpal.<sup>12</sup>

Dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase, perlu kita ketahui lebih

<sup>7</sup> Ahmadi Miru, *Op. Cit*, hlm. 157.

<sup>8</sup> Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*

<sup>9</sup> *Ibid*, Pasal 3

<sup>10</sup> D.Y. Witanto, "*Hukum Acara Mediasi Dalam Perkara Perdata di Lingkungan Peradilan Umum dan Peradilan Agama Menurut PERMA No. 1 Tahun 2008 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan*", Alfabeta, Bandung, 2011, hal. 12.

<sup>11</sup> Pasal 17 huruf b Kepmenperindag Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang *Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*

<sup>12</sup> *Ibid*, hlm. 15-164.

dahulu hal yang dimaksud dengan arbitrase. Kata arbitrase berasal dari bahasa latin *arbitrare* yang artinya kekuasaan untuk menyelesaikan sesuatu menurut “kebijaksanaan”.<sup>13</sup>

Menurut Mertokusumo, arbitrase adalah suatu prosedur penyelesaian sengketa di luar pengadilan berdasarkan persetujuan para pihak yang berkepentingan untuk menyerahkan sengketa mereka kepada seorang wasit atau arbiter. Disini, kata wasit digunakan sebagai pihak ketiga yang netral dalam memutuskan perselisihan. Definisi lainnya tentang arbitrase adalah: “suatu tindakan hukum di mana ada pihak yang menyerahkan sengketa atau selisih pendapat antara dua orang (atau lebih) maupun dua kelompok (atau lebih) kepada seseorang atau beberapa ahli yang disepakati bersama dengan tujuan memperoleh suatu keputusan final dan mengikat”.<sup>14</sup>

Dari pengertian Pasal 1 butir 1 tersebut dapat disimpulkan bahwa dasar dari arbitrase adalah perjanjian di antara para pihak sendiri, yang didasarkan pada asas kebebasan berkontrak. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 1338 KUH Perdata, yang menyatakan bahwa apa yang telah diperjanjikan oleh para pihak mengikat mereka sebagai undang-undang.<sup>15</sup>

Adanya perjanjian perdata dalam arbitrase juga ditegaskan dalam Pasal 17 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 yang menyatakan bahwa, dengan ditunjuknya seorang arbiter atau beberapa arbiter oleh para pihak secara tertulis dan diterimanya penunjukan tersebut oleh seorang arbiter atau beberapa arbiter secara tertulis maka antara pihak yang menunjuk dan arbiter yang menerima penunjukan terjadi suatu perjanjian perdata.<sup>16</sup>

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian disertasi ini adalah metode penelitian yuridis normatif yang dilakukan sebagai upaya untuk mendapatkan data yang diperlukan sehubungan dengan permasalahan. Data yang digunakan dengan data sekunder dan bahan hukum tertier. Di samping itu juga digunakan data primer sebagai pendukung bahan hukum data sekunder. Untuk analisis data dilakukan dengan metode analisis yuridis kualitatif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepastian Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Arbitrase dalam menangani sengketa konsumen sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Salah satu cara penyelesaian sengketa konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah melalui Arbitrase. Namun, jika para pihak tidak setuju dengan putusan arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tersebut, Undang-Undang Perlindungan Konsumen masih membuka kemungkinannya untuk diajukan keberatan ke pengadilan.<sup>15</sup>

Dalam praktik, sebagian besar putusan arbitrase BPSK yang mengharuskan produsen untuk memberikan ganti kerugian yang besar kepada konsumen korban tidak dilaksanakan,

---

<sup>13</sup> Aris Prio Agus Santoso, Aryono, Ns. Yoga Dewa Brahma, “*Alternatif Penyelesaian Sengketa*”, Pustaka Baru Press, Yogyakarta, 2023, hlm. 19.

<sup>14</sup> *Ibid*, hlm. 19-21.

<sup>15</sup> Pasal 56 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*.

karena mereka membawa perkaranya ke pengadilan melalui jalur keberatan, bahkan berlarut-larut sampai ke Mahkamah Agung, sehingga efektivitas BPSK untuk melindungi kepentingan konsumen menjadi tidak terlaksana.<sup>16</sup>

Hal ini disebabkan karena Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberi pengaturan yang berbeda, tetapi tidak memberikan penjelasan, sehingga timbul pertentangan antara arbitrase dalam putusan BPSK, dengan putusan arbitrase dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, yang memerlukan penafsiran lebih lanjut.<sup>17</sup>

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

1. Dasar Hukum yang jelas

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

- a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen: mengatur hak dan kewajiban konsumen serta mekanisme penyelesaian sengketa (Pasal 4 dan Pasal 19-22).<sup>18</sup>
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 81 Tahun 2012 tentang Perlindungan Konsumen: memberikan rincian tentang penyelesaian sengketa dan tugas badan penyelesaian sengketa konsumen (Pasal 1-5).<sup>19</sup>

2. Penunjukkan dan kompetensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Kepastian hukum juga bergantung pada penunjukkan badan penyelesaian sengketa yang memiliki kompetensi dan kewenangan yang sah. Dasar hukum: Pasal 2 dan Pasal 3 Keputusan Menteri Perdagangan Nomor: 300/MPP/Kep/12/2004 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen: menetapkan pedoman tentang pendirian dan fungsi badan penyelesaian sengketa konsumen, serta kewenangan mereka dalam menyelesaikan sengketa.<sup>20</sup>

3. Prosedur penyelesaian sengketa yang tertib

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

4. Keputusan yang mengikat dan pelaksanaan

Keputusan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen harus bersifat mengikat dan dapat dilaksanakan, dengan mekanisme pengawasan untuk memastikan pelaksanaannya. Dasar Hukum: Pasal 20 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

---

<sup>16</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Prenadamedia Group, Jakarta, 2015, hlm. 327.

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

<sup>18</sup> Pasal 4 dan Pasal 19-22 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>19</sup> Pasal 1-5 Peraturan Pemerintah Nomor 81 Tahun 2012 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>20</sup> Pasal 2 dan Pasal 3 Keputusan Menteri Perdagangan Nomor: 300/MPP/Kep/12/2004 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Perlindungan Konsumen : Menyatakan bahwa keputusan badan penyelesaian sengketa konsumen bersifat mengikat dan harus dilaksanakan oleh pihak-pihak yang bersengketa.<sup>21</sup>

#### 5. Pengawasan dan Penegakan Hukum

Terdapat mekanisme pengawasan untuk memastikan bahwa badan penyelesaian sengketa konsumen menjalankan tugasnya dengan benar dan keputusan yang diambil dilaksanakan sesuai dengan hukum. Dasar Hukum: Pasal 22 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen: Mengatur mengenai pengawasan terhadap badan penyelesaian sengketa konsumen oleh pemerintah untuk memastikan kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku.

#### 6. Fasilitas dan Aksesibilitas

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

Kepastian hukum dalam Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia terjamin melalui dasar hukum yang jelas, prosedur yang baku, dan mekanisme pengawasan yang efektif. Ini memastikan bahwa konsumen dan pelaku usaha memiliki jaminan hukum dalam penyelesaian sengketa.

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

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

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

Analisis Yuridis Kepastian Hukum terhadap Putusan BPSK Kota Palembang melalui Arbitrase secara singkat, telah dijelaskan alur penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha sejak awal perselisihan hingga penanganan sengketa di BPSK yang pada akhirnya melibatkan litigasi dalam hal ini Pengadilan tingkat pertama, juga upaya-upaya hukum lainnya yang telah dilakukan oleh konsumen dan pelaku usaha yang sama-sama ingin

<sup>21</sup> Pasal 20 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

mempertahankan hak-haknya secara hukum. Sebagaimana yang disampaikan oleh M. Yunus Usman selaku Konsumen dalam putusan BPSK Kota Palembang Perkara Nomor: 18/PTS/BPSK/X/2022, tanggal 14 Oktober 2022, bahwa dirinya telah dirugikan oleh pihak pelaku usaha dalam hal ini PT. Griya Bangun Indah dan Bank Sumsel Babel, karena pelaku usaha tersebut tidak kunjung membangun rumah yang dibeli oleh Bapak M. Yunus Usman sejak dibeli Tahun 2013 sampai Tahun 2022. Bahwa atas tindakan pelaku usaha tersebut pihak konsumen sangat dirugikan baik secara materiil dan immateril. Dan nyatanya, setelah ada putusan terhadap permohonan keberatan tersebut, perkaranya masih belum selesai hingga sekarang.

Berdasarkan keterangan di atas, dalam Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dinyatakan dengan tegas bahwa "Putusan majelis bersifat final dan mengikat". Dalam arti bahwa terhadap putusan BPSK tersebut tidak bisa diajukan banding ataupun kasasi. Namun pada kenyataannya, Putusan BPSK Nomor: 18/PTS/BPSK/X/2022 dan Putusan BPSK Nomor: 27/PTS/BPSK/XI/2022 sejak diputus tanggal 14 Oktober 2022 dan 24 November 2022 hingga sekarang belum dapat dilaksanakan putusannya (eksekusi) karena adanya keberatan.

Perlu kita telaah kembali, upaya keberatan terhadap putusan BPSK diperbolehkan bahkan jelas diatur dalam Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang berbunyi: "Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen."

Sehingga berdasarkan ketentuan Pasal tersebut, pelaku usaha memiliki hak pula secara hukum untuk mengajukan gugatan keberatan ke Pengadilan Negeri Palembang dengan Perkara Nomor: 249/Pdt.Sus-BPSK/2022/PN Plg.

Dengan adanya Pasal 54 ayat (3) dan Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut dalam sengketa ini, dan ditambah lagi dengan adanya bunyi Pasal 57 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang berbunyi: "Putusan majelis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (1) dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri tempat konsumen yang dirugikan." semakin menimbulkan ketidakpastian hukum.

Tidak adanya kepastian hukum tersebut dapat disebabkan oleh adanya *system error* (ketimpangan) dalam sebuah sistem hukum. Sebagaimana dijelaskan oleh Lawrence M. Friedman yang membagi sistem hukum menjadi tiga bagian yaitu: struktur hukum (*legal structure*), substansi hukum (*legal substance*), dan budaya hukum (*legal culture*).<sup>22</sup> Secara substansi hukum jelas terlihat adanya ketidakharmonisan antara Pasal 54 ayat (3), Pasal 23, dan Pasal 54 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Disebut tidak harmonis karena bunyi Pasal-Pasal tersebut bertentangan satu dengan lainnya. Di satu sisi, Pasal 54 ayat (3) menyiratkan kepeduliannya terhadap konsumen dengan menyatakan putusan majelis bersifat final dan mengikat. Dengan harapan adanya Pasal tersebut setiap putusan BPSK dapat segera dilaksanakan sebagai upaya perlindungan terhadap konsumen. Sehingga

---

<sup>22</sup> Lawrence M. Friedman, "Sistem Hukum; Perspektif Ilmu Sosial (*The Legal Sistem; A Social Science Perspective*)", Nusa Media, Bandung, 2009, hlm. 33.

terhadap putusan BPSK tidak diperbolehkan adanya upaya hukum banding ataupun kasasi.<sup>23</sup> Namun bunyi Pasal 54 ayat (3) ini terkesan “cadel” dan “tumpul” dengan adanya bunyi Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan: “Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.”

Begitupun Pasal 57 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengharuskan pihak yang menang dalam putusan sengketa konsumen meminta penetapan eksekusi ke Pengadilan Negeri tempat dimana konsumen tersebut tinggal, membuat keadaan semakin menguntungkan pelaku usaha yang seolah “mempermainkan fasilitas hukum yang ada”. Sehingga, ketika pelaku usaha mengajukan gugatan keberatan atas putusan BPSK tersebut ke Pengadilan Negeri Palembang, maka para pihak yang berperkara harus mengikuti prosedur hukum acara perdata di Pengadilan.

Adapun yang menjadi catatan penting dalam hukum acara di Pengadilan, pada dasarnya hakim tidak boleh menolak perkara atau disebut dengan asas *Ius Curia Novit/Curia Novit Jus*. Sebagaimana yang disampaikan oleh Yahya Harahap dalam bukunya Hukum Acara Perdata tentang Gugatan, Persidangan, Penyitaan, Pembuktian dan Putusan Pengadilan (hlm. 821), *Ius Curia Novit/Curia Novit Jus* berarti hakim dianggap mengetahui semua hukum sehingga Pengadilan tidak boleh menolak memeriksa dan mengadili perkara. Asas ini juga diatur dalam Pasal 10 Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman, yang berbunyi:

1. Pengadilan dilarang menolak untuk memeriksa, mengadili, dan memutus suatu perkara yang diajukan dengan dalih bahwa hukum tidak ada atau kurang jelas, melainkan wajib untuk memeriksa dan mengadilinya.
2. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak menutup usaha penyelesaian perkara perdata secara perdamaian.”

Seperti halnya permasalahan dalam objek penelitian ini, setelah adanya putusan BPSK, pelaku usaha mengajukan permohonan keberatan di Pengadilan Negeri Palembang, hal inilah yang perlu dikritisi dan dianalisa bersama, jika yang dijadikan dasar oleh pelaku usaha (Bank Sumsel Babel) mengajukan permohonan keberatan terhadap putusan BPSK Kota Palembang Nomor: 18/PTS/BPSK/X/2022, tanggal 14 Oktober 2022 adalah Pasal 57 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka terang dan nyata dalam sebuah Negara Hukum yang seharusnya menjamin hak asasi manusia, Indonesia tidak memiliki ketegasan dalam merumuskan aturannya demi tegaknya kepastian hukum.

Oleh karena itu, kembali penulis tegaskan bahwa ketidakpastian hukum terkait dengan putusan BPSK Kota Palembang Nomor: 18/PTS/BPSK/X/2022, tanggal 14 Oktober 2022 adalah karena secara substansi telah terganggunya sistem hukum Indonesia akibat tumpang tindihnya aturan atau Pasal-Pasal dalam Undang-Undang BPSK yang tidak mampu mengakomodir kepentingan dan hak-hak konsumen. Selain itu, secara prinsipal eksekusi riil

---

<sup>23</sup> Nurhayati, N. S. (2020). Kepastian Hukum Eksekusi Riil Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Nomor: 09/Pts/Bpsk-Tangsel/Vi/2015 Dihubungkan Dengan Pasal 54 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Surya Kencana Dua: Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan*, 7(1), 143-151

terhadap Putusan BPSK tersebut akan sulit dilakukan karena adanya Pasal 10 Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman yang menganut asas *Ius Curia Novit/Curia Novit Jus* yakni berarti hakim dianggap mengetahui semua hukum sehingga Pengadilan tidak boleh menolak memeriksa dan mengadili perkara.

Menurut penulis, Pasal 10 Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman menjadi dasar penyebab terjadinya ketidakpastian dalam penegakan hukum di Indonesia. Karena dalam hukum acara perdata, hakim tidak boleh menolak perkara yang tidak ada dasar hukumnya pelaku usaha mengajukan permohonan keberatan tersebut. Adapun akibat hukum dari adanya Pasal tersebut, kemungkinan setelah adanya putusan perkara keberatan Nomor: 249/Pdt.Sus-BPSK/2022/PN Plg, akan ada lagi upaya hukum banding, kasasi, dan peninjauan kembali, dan seterusnya meskipun putusan-putusan pengadilan sudah berkekuatan hukum tetap.

Di samping itu, eksekusi yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu melaksanakan isi putusan BPSK Kota Palembang Nomor: 18/PTS/BPSK/X/2022 tersebut di atas, jika ditinjau dari aspek pelaksanaannya menurut Subekti,<sup>24</sup> eksekusi tersebut merupakan bentuk penetapan eksekusi *special jurisdiction* (eksekusi khusus), yaitu salah satu bentuk eksekusi riil yang menghukum pihak yang kalah untuk melakukan sesuatu. Namun eksekusi sejenis ini sulit dilakukan karena sulit memaksa seseorang untuk melakukan sesuatu perbuatan.

Selain itu, lemahnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang tidak mengatur tentang pelaksanaan putusan BPSK (eksekusi) secara spesifik (khusus) membuat konsumen tidak dapat mendapatkan hak-haknya sebagaimana yang telah diputus oleh Majelis BPSK. Sehingga, Pasal 54 ayat (3) yang menyatakan bahwa putusan majelis yang bersifat final dan mengikat tidak memiliki arti yang bernilai keadilan karena Pasal 54 ayat (3) tersebut tidak memiliki kepastian hukum. Dengan demikian, hasil dari penelitian yang diperoleh ternyata dengan adanya upaya keberatan atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Pelaku Usaha, maka kepastian hukum putusan BPSK tidak lagi efektif serta kepastian hukum menjadi terkendala karena putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak lagi bersifat final dan mengikat karena adanya upaya-upaya hukum yang dilakukan oleh Pelaku Usaha.

Kepastian hukum sebagai tujuan hukum dari aspek yuridis normatif sebagaimana dikemukakan Gustav Radbruch merupakan hal yang tidak terpisahkan dengan tujuan hukum dari aspek filsafat hukum yaitu keadilan. Bahkan, dapat dikatakan bahwa persoalan kepastian hukum, khususnya kepastian Undang-Undang sebagai suatu kepastian dalam atau karena hukum yang harus tercipta dalam suatu Undang-Undang atau yang menurut van Apeldoorn sebagai kepastian undang-undang akan melahirkan atau menciptakan keadilan dalam praktiknya.<sup>25</sup>

## KESIMPULAN

Berdasarkan Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dinyatakan dengan tegas bahwa "Putusan majelis bersifat final dan mengikat". Dalam arti bahwa terhadap putusan BPSK tersebut tidak bisa diajukan banding

<sup>24</sup> R. Subekti, *Hukum Acara Perdata*, (Jakarta: BPHN, 1977), hlm.129.

<sup>25</sup> Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Memberikan Perlindungan dan Menjamin Keseimbangan dengan Pelaku Usaha* hlm. 218.

ataupun kasasi. Namun, upaya keberatan terhadap putusan BPSK diperbolehkan bahkan jelas diatur dalam Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang berbunyi: “Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.”

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abdul Atsar, Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Deepublish, Yogyakarta, 2019.
- [2] Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2013.
- [3] Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2015.
- [4] Andi Julia C, *Penerapan Konsep Hukum Arbitrase Online di Indonesia*, Rangkang Aneska & Bani, Jakarta, 2002.
- [5] Aris Prio Agus Santoso, Aryono, Ns. Yoga Dewa Brahma, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta, 2023.
- [6] [6] Aris Prio Agus Santoso, Ecclesia Sulistyowati, dan Tri Wisudawati, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pendekatan Praktis dan Aplikatif)*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta, 2023.
- [7] Asikin Zainal, *Pengantar Tata Hukum Indonesia*, Rajawali Press, Jakarta, 2012. Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2014.
- [8] AZ. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 2005. Budiman N.P.D Sinaga, *Hukum Kontrak dan Penyelesaian Sengketa dari Perspektif Sekretaris*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2005.
- [9] D.Y. Witanto, *Hukum Acara Mediasi Dalam Perkara Perdata di Lingkungan Peradilan dan Disertasi*, Rajawali Press, Depok, 2022.
- [10] Dean G Fruit dan Jeffrey Z. Rubin, *Konflik Sosial*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, Depok, 2018.
- [11] Farid Wajdi, Ummi Salamah Lubis, Diana Susanti, *Hukum Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Sinar Grafika, Jakarta, 2023.
- [12] Gatot Sumartono, *Arbitrase dan Mediasi di Indonesia*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2006.
- [13] [Gunawan Widjaya, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Rajawali Press, Jakarta, 2005.
- [14] H. Salim HS, Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Rajawali Press, Depok, 2022.
- [15] Holijah, *Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Berskala Kecil di Indonesia* Kencana, Jakarta, 2023.
- [16] Huala Adolf, *Dasar-Dasar Prinsip & Filosofi*, Keni Media, Bandung, 2014. Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen Reposisi dan Penguatan Indonesia*, Pustaka Reka Cipta, Bandung, 2013.
- [17] Intan Nur Rahmawati dan Rukiyah Lubis, *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*, Pustaka Yustitia, Yogyakarta, 2004.