



**TINJAUAN YURIDIS PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN OLEH BADAN PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA
MEDAN DALAM PERSPEKTIF
PERLINDUNGAN
KONSUMEN**

(Studi Kasus. Putusan Nomor 038/Arbitrase/2022/BPSK.Mdn)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Hukum**

Oleh

CERIA BR SINULINGGA

**NPM : 2126000251
Program Studi : Ilmu Hukum
Konsentrasi : Hukum Perdata**

**FAKULTAS SOSIAL SAINS
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2024**

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

JUDUL

: TINJAUAN YURIDIS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN OLEH
BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA MEDAN
DALAM PRSEPKTIF PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS
PUTUSAN NOMOR : 038/ARBITRASE/2022/BPSK.MEDAN)

NAMA

: CERIA BR. SINULINGGA

N.P.M

: 2126000251

FAKULTAS

: SOSIAL SAINS

PROGRAM STUDI

: Ilmu Hukum

TANGGAL KELULUSAN

: 06 Maret 2024

DIKETAHUI



Dr. E. Rusiadi, SE., M.Si.

KET



STUDI

Mhd. Azhali Siregar, S.H., M.H.

DISETUJUI
KOMISI PEMBIMBING

PEMBIMBING I



Beby Sendy, S.H., M.H.

PEMBIMBING II



Mochammad Erwin Radityo, S.H., M.Kn.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : CERIA BR. SINULINGGA
NPM : 2126000251
Prodi : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : TINJAUAN YURIDIS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN OLEH BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA MEDAN DALAM PRSEPKTIF PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS PUTUSAN NOMOR : 038/ARBITRASE/2022/BPSK.MEDAN)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karunia orang lain (plagiat);
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Universitas Pembangunan Panca Budi untuk menyimpan, mengalih- media/formatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan karya skripsi ini melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Medan,

2024



CERIA BR. SINULINGGA
NPM: 2126000251

ABSTRAK

TINJAUAN YURIDIS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN OLEH BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA MEDAN DALAM PERSPEKTIF PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi Kasus Putusan Nomor 038/Arbitrase/2022/BPSK.Mdn)

**Ceria Br Sinulingga
Beby Sendy, S.H., M.H.
M. Erwin Radityo, S.H., M.Kn**

Perlindungan konsumen bertujuan untuk meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen. Atas dasar itu UUPK (Undang-Undang Perlindungan Konsumen) memberikan batasan dan jaminan terkait peningkatan harkat dan martabat konsumen meliputi peningkatan kesadaran, pengetahuan, kepedulian dan kemandirian pada konsumen untuk melindungi dirinya, serta menumbuh kembangkan peran pelaku usaha yang profesional dan menghargai hak dan kewajiban sebagai pelaku usaha.

Jenis penelitian ini adalah Yuridis Normatif, dengan Sifat Penelitian Deskriptif yang mana Metode dalam penelitian ini menggunakan Metode Penelitian Studi Pustaka (*Library Research*). Sementara jenis data memakai data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, bahan hukum tersier.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diatur dalam peraturan perundang-undangan pada Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Serta Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki peran yaitu sebuah badan yang berada dibawah naungan Departemen Perindustrian dan Perdagangan yang bertugas menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

Kendala BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen diantaranya yaitu kendala kelembagaan, kendala pendanaan, kendala sumber daya manusia BPSK, kendala peraturan, kendala pembinaan dan pengawasan, dan minimnya koordinasi antar aparat penanggung jawab, kurangnya sosialisas dan rendahnya kesadaran hukum konsumen, kurangnya respon dan pemahaman dari badan peradilan terhadap kebijakan perlindungan konsumen, kurangnya respon masyarakat terhadap UU Perlindungan Konsumen dan lembaga BPSK.

Kata Kunci : Yuridis, Sengketa, Konsumen, BPSK

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis sampaikan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Sosial Sains Prodi Ilmu Hukum Universitas Pembangunan Panca Budi Medan yang berjudul **Tinjauan Yuridis Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsume (Bpsk) Kota Medan Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Putusan Nomor 038/Arbitrase/2022/Bpsk.Mdn).**

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan Penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. **Bapak Dr. H. Muhammad Isa Indrawan, S.E.,M.M.** selaku Rektor UniversitasPembangunan Panca Budi Medan.
2. **Bapak Dr. E. Rusiadi, S.E.,M.Si.** selaku Dekan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
3. **Bapak Dr. Mhd Azhali Siregar, S.H.,M.H.** selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
4. **Ibu Beby Sendy, S.H.,M.H.** selaku Pembimbing I saya, yang telah membimbing Penulis hingga selesai.
5. **M. Erwin Radityo., S.H.,M.Kn** selaku pembimbing II saya, yang telah membimbing Penulis hingga selesai.
6. Seluruh Civitas Akademik, yang telah memberikan bantuan serta motivasi

kepada Penulis dalam masa perkuliahan Penulis di Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

7. Kepada Kedua Orang Tua Penulis tercinta yang telah membesarkan Penulis dengan penuh kasih sayang serta penuh dengan kesabaran.
8. Serta teman-teman Penulis yang membantu Penulis dalam penyelesaian penulisan skripsi saya ini,
9. Serta yang terakhir semua pihak secara langsung maupun tidak langsung yang telah banyak membantu Penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Tuhan membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu Penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Penulis menyadari penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu Penulis menerima kritik dan saran untuk memperbaiki skripsi ini agar lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi banyak pihak.

Medan, Oktober 2023

Penulis.

Ceria Br Sinulingga

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penelitian.....	6
F. Tinjauan Pustaka	8
G. Metode Penelitian.....	12
H. Sistematika Penulisan.....	14
BAB II PERATURAN HUKUM DALAM PENYELESAIAN SENKETA DI BPSK.....	17
A. Tinjauan Umum Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	17
B. Hambatan BPSK Dalam Penyelesaian Sengketa	18
C. Mekanisme Penyelesaian Sengketa di BPSK	21
BAB III PERAN BPSK DALAM PENYELESAIAN SENKETA BPSK	24
A. Peran Lembaga BPSK	24
B. Jenis-Jenis Penyelesaian Sengketa BPSK	27

	C. Bentuk Penyelesaian Sengketa yang dilakukan oleh BPSK	
		31
		
BAB IV	ANALISIS PUTUSAN NOMOR 038/Arbitrase/2022/BPSK.Mdn.....	38
	A. Perlindungan Hukum Dalam Penyelesaian Sengketa Oleh BPSK	38
	B. Kronologi Perkara Putusan No 038/Arbitrase/2022/BPSK. Mdn	44
	C. Analisis Putusan No 038/Arbitrase/2022/BPSK.Mdn	57
BAB V	PENUTUP.....	60
	A. Kesimpulan	60
	B Saran.....	61
	DAFTAR PUSTAKA	63

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara selalu terjadi berbagai hal dan bisa berakibat positif maupun berupa negatif. Dalam masyarakat, pasti terjadi silang pendapat, perbenturan kepentingan, atau sengketa yang berkepanjangan dan juga meluas. Silang pendapat dan perbenturan kepentingan tersebut dapat terjadi hanya pada suatu lingkungan terbatas tetapi mungkin berkepanjangan. Hal itu dapat terjadi karena ada tarik menarik kepentingan di antara kelompok dalam masyarakat. Hal ini seperti itu juga dapat terjadi pada kegiatan ekonomi.¹

Konsep pembangunan suatu bangsa merupakan sebuah kewajiban bahwa pembangunan tersebut harus dapat dinikmati oleh seluruh warga negara tanpa terkecuali. Sebagai negara hukum, Indonesia juga menempatkan kedaulatan rakyat sebagai dasar penyusunan sistem pembangunan nasional. Pembangunan nasional yang seharusnya diarahkan kepada perwujudan masyarakat adil dan makmur yang didasarkan pada nilai-nilai Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Perekonomian nasional digerakkan oleh para pelaku ekonomi, baik perorangan maupun institusi yang mempunyai tujuan untuk mencari keuntungan, para pelaku ekonomi melakukan kegiatan ekonomi dengan menggunakan bentuk usaha dan menjalankan usaha yang bervariasi. Masalah terkait manfaat konsumen menjadikan kesuksesan bagi konsumen, menjadikan

¹ Sofian, Perbedaan Konflik dan Sengketa, Jakarta: Pustaka Media, 2015, hal. 9

sumber informasi, mengenai kebutuhan konsumen, keyakinan konsumen terhadap kondisi ekonomi tetap kuat. Hal ini tercermin dari Indeks Keyakinan Konsumen yang meningkat, sehingga terdapat permasalahan-permasalahan konsumen.²

Tingginya pengaduan pada konsumen sebagaimana data di atas menunjukkan bahwa banyaknya hak-hak konsumen yang tercederai. Terciderainya/dilanggarnya hak-hak tersebut dapat menimbulkan kerugian terhadap konsumen. Secara garis besar kerugian konsumen dapat dibagi menjadi 2 (dua) yaitu: pertama, kerugian yang diakibatkan oleh perilaku penjual yang memang secara tidak bertanggung jawab merugikan konsumen, kedua, kerugian konsumen yang terjadi karena tindakan melawan hukum yang dilakukan pihak ketiga sehingga konsumen disesatkan yang pada akhirnya dirugikan.

Pesatnya perkembangan perekonomian tersebut menyebabkan banyaknya produk baik barang maupun jasa yang beredar di masyarakat. Perlindungan konsumen bertujuan untuk meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen. Atas dasar itu UUPK memberikan batasan dan jaminan terkait peningkatan harkat dan martabat konsumen meliputi peningkatan kesadaran, pengetahuan, kepedulian dan kemandirian pada konsumen untuk melindungi dirinya, serta menumbuhkembangkan peran pelaku usaha yang profesional dan menghargai hak dan kewajiban sebagai pelaku usaha. Konsekuensinya adalah dalam UUPK

²Hadijah Alaydrus, Keyakinan Terhadap Konsumen diakses dari <https://www.cnbcindonesia.com> diakses pada 8 Maret 2023

mencantumkan mengenai hak dan kewajiban dari pelaku usaha dan konsumen, hal tersebut bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen dengan berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan konsumen serta kepastian.³

Perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang ada keterkaitannya dengan dunia usaha, ini jelas terlihat secara tekstual dalam salah satu konsideran UUPK yang dalam pertimbangannya butir (c) menegaskan, bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan atau jasa yang diperolehnya di pasar.

Ketentuan butir (d) yang menegaskan, bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan untuk adanya kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab. Proses sengketa terjadi karena tidak adanya titik temu antara pihak-pihak yang bersengketa. Secara potensial, dua pihak yang mempunyai pendirian/pendapat yang berbeda dapat beranjak ke situasi sengketa.

Secara umum, orang tidak akan mengutarakan pendapat yang mengakibatkan konflik terbuka. Sengketa konsumen harus diselesaikan sehingga tercipta hubungan baik antara pelaku usaha dan konsumen, dimana masing-masing

³ Nia Kurniati, Hukum Agraria Sengketa Pertanahan penyelesaian Melalui Arbitrase Dalam Teori Dan Praktik, Bandung: Refika Aditama, 2016, hal. 18

pihak mendapatkan kembali hak haknya. Penyelesaian sengketa secara hukum ini bertujuan untuk memberi suatu penyelesaian yang dapat menjamin terpenuhinya hak- hak kedua belah pihak yang bersengketa, sehingga rasa keadilan dapat ditegakkan dan hukum dijalankan sebagaimana mestinya. Lebih dari itu, penyelesaian sengketa konsumen secara baik dapat menciptakan dan menjaga berjalannya kegiatan usaha secara terjamin. Bagi pelaku usaha terciptanya kepastian berusaha dan di pihak untuk konsumen tercapainya pemenuhan kebutuhan konsumen dengan baik.

Sengketa-sengketa konsumen sebagaimana diuraikan diatas, dapat diselesaikan melalui upaya Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang diatur dalam Pasal 49 sampai dengan Pasal 56 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Untuk memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan, maka Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang mengatur bagaimana konsumen memperjuangkan haknya. Pada dasarnya semangat hadirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah dalam rangka memberikan perlindungan terhadap konsumen.⁴

B. Rumusan Masalah.

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

⁴ Dahlia, Peran BPSK Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perspektif Undang -Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Jurnal Ilmu Hukum, Maret 2014, hal. 86

1. Bagaimana lingkup BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen ?
2. Bagaimana kendala yang dihadapi dalam penyelesaian sengketa konsumen BPSK?
3. Bagaimana analisis putusan Nomor 038/Arbitrase/2022/BPSK.Mdn?

C. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian haruslah mempunyai arah dan tujuan yang jelas, tanpa adanya tujuan yang jelas maka penelitian yang dilakukan tidak akan mencapai sasaran sebagaimana yang diharapkan. Untuk melihat betapa pentingnya arti tujuan dalam suatu penelitian, maka yang menjadi tujuan di dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1 Untuk mengetahui dan menganalisis terkait dengan ruang lingkup BPSK seperti dasar hukum, pengertian dan peran BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen
- 2 Untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam menyelesaikan sengketa konsumen di BPSK, mekanisme dalam penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan oleh BPSK.
- 3 Untuk mengetahui analisa duduk perkara permasalahan sengketa konsumen, jenis – jenis sengketa, dan menganalisis putusan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun hasil manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis

Manfaat akademis adalah yang di harapkan dalam menyelesaikan program pendidikan Sarjana Hukum di Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

2. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis bersifat pengembangan ilmu pengetahuan, dan tentang hukum perlindungan konsumen serta menambah wawasan dan meningkatkan mutu pengetahuan.

3. Manfaat Praktis

Manfaat praktis diharapkan dapat diambil oleh pembuat kebijakan, penegak hukum, dan masyarakat secara keseluruhan, yang mana penelitian ini dapat memberi manfaat oleh masyarakat dalam kehidupan sehari – hari.

E. Keaslian Penelitian

Berdasarkan penelusuran kepustakaan yang penulis lakukan dipergustakaan yang ada dilingkungan Universitas Pembangunan Panca Budi Medan, baik terhadap hasil-hasil penelitian yang sudah ada atau yang sedang melakukan penelitian khususnya di lingkungan Universitas Pembangunan Panca Budi Medan, diketahui bahwa penelitian ini belum pernah dilakukan penelitian oleh peneliti sebelumnya.

Dengan demikian penelitian ini adalah asli, dan secara akademis dapat dipertanggungjawabkan meskipun ada peneliti pendahulu yang pernah melakukan penelitian, namun secara substansi pokok mengenai permasalahan yang dibahas berbeda dengan adanya suatu penelitian dalam penulis ini. Adapun penelitian yang terdahulu diantaranya yaitu :

1. Rifki Putra Perdana, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Widya Mataram, dengan judul penelitian “Implementasi Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Yogyakarta” dengan membahas mengenai Implementasi Peran yang dijalankan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Yogyakarta dan kendala-kendala yang dihadapi oleh Badan Penyelesaian Konsumen di Yogyakarta sudah teroptimalisasi atau belum dalam menjalankan perannya tersebut.
2. Anggraeni Endah Kusumaningrum, Mahasiswa Fakultas Ilmu Hukum UNTAG Semarang, dengan judul penelitian “Peran dan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen” dengan membahas mengenai bentuk perlindungan hukum konsumen terhadap pelaku usaha dan bentuk peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa konsumen dan penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum konsumen terhadap pelaku usaha diatur dalam pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 mengenai perlindungan konsumen yang menyatakan kalau pelaku usaha itu merupakan orang keseluruhan atau individu ataupun suatu badan usaha yang didasarkan pada hukum atau tidak serta tempat melaksanakan kegiatan tersebut di daerah NKRI. Selain itu, BPSK memiliki peran dalam melaksanakan proses dan penuntasan konflik konsumen melalui cara mediasi, arbitrase atau konsiliasi dengan kesempatan yang diberikan mulai dari konsultasi perlindungan konsumen, pengawasan dalam penerapan perjanjian, membuat laporan ke penyidik apabila ada indikasi pelanggaran hukum, menerima pengaduan, melakukan kajian dan analisis konflik yang

terjadi, memanggil para pihak, saksi maupun setiap individu yang mengetahui sebuah peristiwa pelanggaran hukum.

3. Lidya Asrida, Mahasiswa Fakultas Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, dengan judul penelitian “Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Tebing Tinggi Dalam memberikan Perlindungan Konsumen Di Kota Tebing Tinggi”, membahas mengenai peranan BPSK dalam memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen tebing tinggi serta mengetahui hambatan apa saja dalam melakukan perlindungan tersebut kepada konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

F. Tinjauan Pustaka

1. Pengertian Sengketa

Nurnaningsih Amriani, mengartikan sengketa merupakan perselisihan yang terjadi antara para pihak dalam perjanjian karena adanya wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam perjanjian tersebut. Sedangkan menurut Takdir Rahmadi, sengketa adalah situasi dan kondisi dimana orang-orang saling mengalami perselisihan yang bersifat factual maupun perselisihan menurut persepsi mereka saja. Sengketa adalah pertentangan atau konflik yang terjadi antara individu-individu atau kelompok-kelompok yang mempunyai hubungan atau kepentingan yang sama atas objek kepemilikan, yang menimbulkan akibat hukum antara satu dengan yang lain.⁵

⁵ Frans Hendra Winarta.. Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional. Jakarta. Penerbit : Sinar Grafika. 2014 Hal. 20

Sengketa tidak lepas dari suatu konflik. Dimana ada sengketa pasti disitu ada konflik. Begitu banyak konflik dalam kehidupan sehari-hari. Entah konflik kecil ringan bahkan konflik yang besar dan berat. Hal ini yang dialami oleh semua kalangan, karena hidup ini tidak lepas dari permasalahan. Tergantung dengan bagaimana kita menyikapinya. Kenapa harus mempelajari mengenai tentang sengketa. Karena untuk dapat mengetahui lebih dalam bagaimana suatu sengketa itu dan bagaimana penyelesaiannya.⁶

Dari beberapa pendapat diatas maka dapat dikatakan bahwa Sengketa adalah pertentangan, perselisihan, atau percekocan yang terjadi antara pihak yang satu dengan pihak lainya dan atau antara pihak yang satu dengan berbagai pihak yang berkaitan dengan sesuatu yang bernilai, baik itu berupa uang maupun benda lainnya.⁷

Macam-macam penyelesaian sengketa yang pada awalnya, bentuk-bentuk penyelesaian sengketa yang dipergunakan selalu berorientasi pada bagaimana supaya memperoleh kemenangan (seperti peperangan perkelahian bahkan lembaga pengadilan). Oleh karena kemenangan yang menjadi tujuan utama, parapihak cenderung berupaya mempergunakan berbagai cara untuk mendapatkannya, sekalipun melalui cara-cara melawan hukum. Akibatnya, apabila salah satu pihak memperoleh kemenangan tidak jarang hubungan diantara pihak-pihak yang telah bersengketa menjadi buruk atau bahkan untuk

⁶ Yulianti, Penyelesaian Sengketa Perdata, Bandung, Darma Media, 2014, hal.57

⁷ Salim, Hukum Penyelesaian Sengketa Lahandi Indonesia, Mataram, PustakaReka Cipta, 2016, hal.229

berubah menjadi permusuhan. Dalam perkembangannya, yaitu bentuk-bentuk penyelesaian yang berorientasi pada kemenangan tidak lagi menjadi pilihan utama, bahkan sedapat mungkin dihindari. Pihak-pihak lebih mendahulukan kompromi dalam setiap penyelesaian sengketa yang muncul di antara mereka, dengan harapan melalui kompromi tidak ada pihak yang merasa dikalahkan/dirugikan.⁸

2. Pengertian Konsumen

Konsumen diartikan sebagai satu pihak yang mengkonsumsi suatu produk. Istilah konsumen berasal dari bahasa asing, *consumer* (Inggris); dan *consumenten* (Belanda). Menurut kamus hukum *Dictionary of Law Complete Edition* konsumen merupakan pihak yang memakai atau menggunakan barang dan jasa, baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan orang lain.⁹

Konsumen adalah setiap orang (pembeli) atas barang yang disepakati, menyangkut harga dan cara pembayarannya, tetapi tidak termasuk mereka yang mendapatkan barang untuk dijual kembali atau lain-lain keperluan komersial. Pengertian Konsumen menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 1 angka (2) yakni: Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri send Perlindungan terhadap konsumen sangat terkait

⁸ Priyatna Abdulrasyid, *Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta, Fikahati Aneska, 2018, hal. 6

⁹ M. Marwan dan Jimmy, *Kamus Hukum*, Surabaya: Reality Publisher, 2018, hal. 37

dengan adanya perlindungan hukum, perlindungan konsumen mempunyai beberapa aspek hukum yang menyangkut suatu materi untuk mendapatkan perlindungan ini bukan sekedar perlindungan fisik melainkan hak-hak konsumen yang bersifat abstrair, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁰

3. Badan Penyelesaian Sengketa

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen (BPSK). BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen dapat dilakukan dengan cara konsiliasi atau mediasi atau arbitrase yang dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan dari Pelaku Usaha dan Konsumen sebagaimana diatur di dalam Pasal 52 UU Perlindungan Konsumen *jo.* Pasal 9 ayat (2) huruf a Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen *jo.* Pasal 4 ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan suatu adanya Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) juga dibentuk sebagai salah satu forum di luar pengadilan untuk menyelesaikan sengketa yang timbul antara Pelaku Usaha dan Konsumen akibat dari kedudukan konsumen yang biasanya secara sosial dan finansial tidak seimbang dengan pelaku usaha,

¹⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, sinar grafik, Jakarta, 2013, hal. 27.

dapat diartikan bahwa BPSK sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dan pembentukan BPSK bertujuan untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan menjunjung tinggi penyelesaian sengketa konsumen secara musyawarah untuk mufakat, sehingga diharapkan sengketa konsumen antara pelaku usaha dengan konsumen dapat diselesaikan di luar pengadilan dengan menggunakan salah satu alternatifnya, yaitu penyelesaian sengketa konsumen di BPSK.

G. Metode Penelitian

1. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif, penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan tentang sesuatu hal di daerah tertentu dan pada saat tertentu. Penelitian ini adalah deskriptif analisis yang bersifat pemaparan dan bertujuan untuk memperoleh gambaran (deskripsi) lengkap tentang keberadaan gejala sosial tertentu atau peristiwa hukum tertentu.¹¹

Penelitian hukum bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan keadaan sesuatu mengenai apa dan bagaimana keberadaan norma hukum dan bekerjanya norma hukum pada masyarakat. Berdasarkan tujuan penelitian hukum tersebut, maka kecenderungan sifat penelitian yang digunakan adalah deskriptif.¹²

¹¹ Elisabeth Nurhani Butarbutar, 2018 *Metode Penelitian Hukum Langkah-Langkah Untuk Menemukan Kebenaran Dalam Ilmu Hukum*, Refika Aditama, Medan, hal.68.

¹² Ida Hanifah, 2018, *Pedoman Penulisan Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan, hal. 19.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian yuridis normatif. Penelitian normatif merupakan penelitian kepustakaan dengan cara menelaah pendekatan teori-teori, konsep-konsep yang mengkaji Peraturan Perundang-Undangan dan buku-buku yang terkait dengan perkawinan dan perceraian. Penelitian yuridis normatif adalah penelitian hukum yang meletakkan hukum sebagai sebuah bangunan sistem norma. Sistem norma yang dimaksud adalah mengenai asas-asas, norma, kaidah dari peraturan perundangan. Penelitian normatif yuridis ini adalah penelitian terhadap sistematika hukum, yaitu penelitian yang tujuan pokoknya adalah untuk mengadakan identifikasi terhadap pengertian-pengertian atau dasar dalam hukum.¹³

3. Metode Pengumpulan Data

Dalam memperoleh data yang dibutuhkan penulis melakukan pengumpulan data studi pustaka (*library reseach*) atau disebut dengan studi dokumen yang meliputi bahan hukum primer, sekunder, maupun tersier.³¹ Penelitian dilakukan dengan membaca buku-buku Undang-Undang ataupun literatur-literatur yang berhubungan dengan rumusan masalah.¹⁴

4. Jenis data

Dalam penulisan skripsi ini memakai data sekunder. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari kepustakaan. Data sekunder merupakan data primer

¹³ Bambang Sunggono, 2016, *Metodologi Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hal. 93.

¹⁴ Amiruddin Dan Zainal Asikin, 2014, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, hal.68

yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau pihak lain. Kegunaan data sekunder adalah untuk mencari data awal atau informasi, mendapatkan landasan teori atau landasan hukum, mendapatkan batasan, definisi, arti suatu istilah. Data sekunder terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.

- a. Bahan Hukum Primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat berupa Undang- Undang. Yakni Undang-Undang Nomor Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan-bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan-bahan hukum primer yang diperoleh dari studi kepustakaan baik berupa buku-buku hukum termasuk skripsi, tesis, karya ilmiah, serta jurnal-jurnal hukum.
- c. Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan hukum yang mendukung bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dengan memberikan pemahaman dan pengertian atas bahan hukum lainnya diantaranya seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia.

5. Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu melakukan fakta, kenyataan atau informasi data berdasarkan hasil penelitian yang berbentuk penjelasan yang pada prinsipnya dilakukan terhadap kaidah hukum dalam Perundang-Undangan, Yurisprudensi dan Doktrin yang dilakukan secara kualitatif.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan memuat uraian dan penjelasan singkat mengenai keseluruhan pembahasan dalam penelitian mulai dari bab pertama sampai bab terakhir yang berguna agar penulisan tersusun secara sistematis dan tidak terjadi tumpang tindih dalam pembahasan. Adapun sistematika dalam penelitian ini adalah:

Bab I : Berisikan Pendahuluan yang terdiri dari Latar Belakang Penulisan Skripsi, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Tinjauan Kepustakaan, Metode Penelitian dan terakhir dari bab ini akan diuraikan Sistematika Penulisan Skripsi.

Bab II : Berisikan Pengaturan Hukum yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Bab III : Berisikan Kendala yang dihadapi BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen, faktor yang menyebabkan terjadi sengketa, mekanisme dalam penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK dan hambatan yang dihadapi oleh BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen

Bab IV : Berisikan analisis Putusan Perkara Putusan Nomor 038/Arbitrase/2022/BPSK.Mdn, duduk perkara berdasarkan Putusan Nomor

038/Arbitrase/2022/BPSK.Mdn, dan pencegahan atau solusi agar tidak terjadi sengketa konsumen.

BAB V : Penutup, yang berisikan tentang Kesimpulan mengenai pokok permasalahan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, juga berisi saran-saran yang ditujukan pada pihak-pihak yang terkait dengan permasalahan penelitian ini.

BAB II PERATURAN HUKUM DALAM PENYELESAIAN SENKETA DI BADAN PENYELESAIAN SENKETA KONSUMEN (BPSK)

A. Tinjauan Umum Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Salah satu alasan pembentukan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UU Perlindungan Konsumen) ialah adanya fenomena di masyarakat yang kedudukan konsumen pada umumnya masih lemah dalam bidang ekonomi, pendidikan, serta daya tawar konsumen terhadap pelaku usaha.¹⁵

Selain itu, ketidakseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha juga disebabkan rendahnya tingkat kesadaran, kepedulian, dan rasa tanggung jawab pelaku usaha tentang perlindungan konsumen baik dalam hal melakukan produksi, memperdagangkan maupun mengiklankan. Undang-Undang Perlindungan Konsumen dibentuk guna melindungi kepentingan konsumen yang selama ini cukup terabaikan serta hukum yang bersifat memaksa yang tentunya membuat pelaku usaha wajib menaatinya. Apabila pelaku usaha tidak menaati hukum yang ada, maka tentunya akan ada sanksi yang diberikan kepada pelaku usaha. Perlu diketahui juga, selain Undang-Undang Perlindungan Konsumen terdapat peraturan lain yang juga mengatur mengenai perlindungan konsumen yaitu Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan

¹⁵ Dahlia, *Peran BPSK sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Ilmu Hukum, 2014, halaman 85.

Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Dengan melihat permasalahan sebagaimana telah dijelaskan di atas, terdapat suatu lembaga untuk mengembangkan upaya perlindungan konsumen, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disingkat BPSK) sebagaimana telah tercantum di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah Badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Apabila mengacu pada pengertian dari BPSK dapat dilihat bahwa yang dapat bersengketa di BPSK adalah Pelaku Usaha dan Konsumen.

B. Hambatan BPSK Dalam Penyelesaian Konsumen.

Pengadilan yang merupakan juga salah satu bentuk dari institusi untuk mengupayakan supremasi hukum yang merupakan salah satu ciri dari negara hukum. Perselisihan antara pelaku usaha dengan konsumen dapat diselesaikan melalui Pengadilan Negeri. Tetapi setidaknya upaya non litigasi, bisa menjadi alternatif untuk menyelesaikan perselisihan antara pihak-pihak yang bersengketa. Penggunaan salah satu jalur penyelesaian sengketa dipengaruhi oleh konsep tujuan, ketajaman cara berfikir, serta budaya sosial masyarakat.¹⁶

¹⁶ Rachmadi Usman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan Cetakan ke2*, 2013, Bandung : Citra Aditya Bakti, hlm 140

Penggunaan model penyelesaian sengketa non litigasi lebih mengutamakan pendekatan "konsensus" dan berusaha mempertemukan kepentingan pihak-pihak yang bersengketa serta bertujuan mendapatkan hasil penyelesaian ke arah *win-win solution*, sehingga keadilan yang ingin dicapai melalui mekanisme non litigasi ini adalah keadilan komutatif beberapa kelemahan dari UUPK berkaitan dengan keberadaan BPSK, yaitu antara lain sebagai berikut :

1. Peluang untuk mengajukan keberatan terhadap putusan BPSK ke Pengadilan Negeri.
2. Tidak jelas tugas dan kewenangan BPSK
3. Tidak adanya pengaturan jika pelaku usaha selaku tergugat di BPSK tidak memenuhi panggilan meski telah dipanggil secara patut
4. UUPK menugaskan BPSK untuk melakukan pengawasan pencantuman klausula baku
5. Tidak adanya perlindungan bagi anggota BPSK;
6. Belum adanya keseragaman honor BPSK seIndonesia yang diatur dalam APBN, sementara biaya operasional dibebankan pada APBD Kabupaten/Kota.¹⁷

Berdasarkan Pendapat dari Bapak Susanti Adi Nugroho (Hakim Agung Republik Indonesia) yang berpendapat yaitu bahwa ada beberapa

¹⁷ *Ibid*, hlm.30

kendala/kelemahan sehingga BPSK selama ini tidak dapat berjalan dengan optimal. Kendala-kendala atau kelemahan tersebut antara lain, yaitu :

- a. Kendala Kelembagaan
- b. Kendala Pendanaan
- c. Kendala Sumber Daya Manusia BPSK
- d. Kendala Peraturan
- e. Kendala Pembinaan Dan Pengawasan, Dan Minimnya Koordinasi Antar Aparat Penanggung Jawab
- f. Kurangnya Sosialisasi Dan Rendahnya Kesadaran Hukum Konsumen
- g. Kurangnya Respon Dan Pemahaman Dari Badan Peradilan Terhadap Kebijakan Perlindungan Konsumen
- h. Kurangnya Respon Masyarakat Terhadap UU Perlindungan Konsumen dan Lembaga BPSK.

Problem atau masalah besar yang dihadapi oleh BPSK adalah peran-nya yang terlalu berat sehingga sulit menjalankan perannya tersebut secara efektif. UUPK menjelaskan terdapat 5 (lima) peran yang dibebankan pada BPSK, yaitu:

- a. Peran Sebagai Penyedia Jasa Penyelesaian Sengketa Sebagai Mediator, Konsiliator, Arbitrase.
- b. Peran Konsultan Masyarakat Atau *Public Defender*
- c. Peran *Administrative Regulator* Sebagai Pengawas Dan Pemberi Sanksi
- d. Peran Ombudsman Serta Dan Kelima, Peran *Ajudicator* Atau Pemutus.
- e. Peran Yang Dibebankan Pada BPSK Ini Tidak Diimbangi Dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang mampu untuk mengemban tugas yang diberikan.

Selain itu peran-peran tersebut juga berpotensi menimbulkan pertentangan kepentingan. Misalnya, peran mediator yang membutuhkan peran netral, dengan regulator, atau peran mediator dengan *ajudicator*. sebaiknya ke depan BPSK diberikan tugas khusus untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha, sedangkan tugas lain seperti pengawasan terhadap klausula baku menjadi tugas dari Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN).¹⁸

Sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau yang menderita kerugian akibat mengonsumsi barang dan atau memanfaatkan jasa. Menurut Pasal 45 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.

Penyelesaian sengketa pada konsumen tersebut dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Konsumen dapat menggugat pelaku usaha di peradilan umum secaraperorangan atau secara berkelompok (*class action*). Gugatan terhadap pelaku usaha tersebut juga dapat diajukan oleh lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dan pemerintah dan atau instansi terkait apabila barang dan atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan atau korban yang tidak sedikit.

¹⁸ R. Subekti, *Arbitrase Perdagangan*, 2013, Bandung : Angkasa Offset, hal 1

C. Mekanisme Penyelesaian Sengketa di BPSK

Serta tata cara mengajukan penyelesaian sengketa di BPSK yaitu Tata cara permohonan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK sesuai yang diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001, Pasal 15 menyebutkan:

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK baik secara tertulis maupun lisan melalui Sekretariat BPSK.
- (2) Permohonan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat juga diajukan oleh ahli waris atau kuasanya.
- (3) Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan oleh ahli waris atau kuasanya sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dilakukan apabila konsumen meninggal dunia, sakit atau telah berusia lanjut sehingga tidak dapat mengajukan pengaduan sendiri baik secara tertulis maupun lisan, sebagaimana dibuktikan dengan surat keterangan dokter dan bukti Kartu Tanda Penduduk (KTP), belum dewasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlakU orang asing (Warga Negara Asing).
- (4) Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang dibuat secara tertulis sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) yang diterima oleh Sekretariat BPSK diberikan bukti tanda terima kepada pemohon.
- (5) Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan secara tidak tertulis 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.

- (6) Berkas permohonan penyelesaian sengketa konsumen baik tertulis maupun tidak tertulis dicatat oleh Sekretariat BPSK dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi.

BAB III

PERAN BPSK DALAM PENYELESAIAN SENGKETA BPSK

A. Peran Lembaga BPSK

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan suatu badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk dan diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa atau perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan sebuah badan yang berada dibawah naungan Departemen Perindustrian dan Perdagangan yang bertugas menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.¹⁹

Lembaga ini dibentuk sebagai lembaga yang diperuntukkan untuk membantu para konsumen maupun bagi para pelaku usaha dalam menyelesaikan sengketa. Pembentukan badan ini merupakan amanat dari ketentuan Pasal 4 ayat (2) Undang Undang Nomor 48 Tahun 2009 mengenai kekuasaan kehakiman. Tujuan utama pembentukannya yakni untuk meringankan konsumen dalam permasalahan sengketa yang mereka hadapi secara mudah dan dengan biaya yang tidak mahal. terbentuknya badan ini, dapat menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen. Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah memberikan kedudukan yang sejajar terhadap Badan

¹⁹ Yusuf Shofie, 2002, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, Hlm.38

Penyelesai Sengketa Konsumen (BPSK) setara dengan lembaga peradilan dalam penyelesaian sengketa, sehingga badan ini memiliki kompetensi yang harus diakui, dan dihormati oleh lembaga peradilan lainnya.

Mengenai Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menuntaskan perkara Konsumen, sudah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Undang-undang tersebut menyebutkan ada 2 (dua) bahasan pokok BPSK. Konsumen tidak harus menyelesaikan konflik atau permasalahan melalui BPSK. Meski demikian, putusan BPSK memiliki kekuatan hukum yang kuat untuk membuat jera pelaku usaha. Selain karena sanksi berat, putusan dapat dijadikan berkas perkara bagi penyidik.

Pasal 46 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyebut bahwa tindakan pelanggaran para pelaku usaha boleh digugat oleh :

1. Ahli waris dari pelaku usaha atau konsumen yang merasa dirugikan,
2. Beberapa Konsumen dengan kepentingan sama;
3. LSM yang bergerak di bidang perlindungan konsumen sesuai syarat Undang-Undang;
4. dan Pemerintah atau Instansi terkait.

Dengan bahasan pokok tersebut, BPSK yang bertugas menangani perkara konsumen dan pelaku usaha memiliki peran sebagai berikut. Menangani perkara konsumen melalui mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Membuka konsultasi perlindungan konsumen. Mengawasi pencantuman klausul baku.

Jika ada pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen, BPSK wajib melaporkan kepada penyidik. BPSK wajib menerima pengaduan secara tertulis ataupun tidak tertulis mengenai berbagai jenis pelanggaran. BPSK bertugas melakukan pemeriksaan perkara dan penelitian terkait masalah perlindungan konsumen. BPSK berhak memanggil pelaku usaha yang diduga melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen. BPSK berhak menghadirkan saksi ahli, saksi, atau seseorang yang dianggap mengetahui tindak pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen. BPSK bisa meminta bantuan penyidik dalam hal mendatangkan saksi, saksi ahli, dan pelaku usaha jika mereka tidak mau memenuhi undangan dari BPSK. Memeriksa kebenaran alat bukti untuk tujuan penyelidikan. Memastikan ada atau tidaknya kerugian di pihak konsumen. BPSK harus memberitahukan setiap putusan atas pelanggaran kepada pelaku usaha. BPSK berhak menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran.

Oleh karena itu, dalam menyelesaikan perkara konsumen, BPSK harus memegang tiga prinsip utama. Hal ini senada dengan pendapat S. Sothi Rachagan *Vice the Chancellor of Nilai University* yang mengatakan bahwa, mengelola lembaga penyelesaian sengketa konsumen tidak boleh lepas dari prinsip berikut :

1. Prinsip Aksesibilitas.

Prinsip Aksesibilitas merupakan upaya untuk menyebarluaskan lembaga yang berfungsi menuntaskan perkara sengketa konsumen. Prinsip ini memastikan lembaga tersebut dapat diakses masyarakat umum. Adapun

cakupan prinsip aksesibilitas, yaitu prosedur mudah dan sederhana, biaya terjangkau, pembuktian fleksibel, komprehensif, dapat diakses langsung, serta tersedia di tempat mana pun.

2. Prinsip *Fairness*.

Maksud prinsip ini, yakni mengupayakan penyelesaian sengketa bersifat mandiri dengan keadilan yang lebih diutamakan. Dalam menerapkan prinsip *fairness*, kepastian hukum diabaikan. Meski begitu, penyelesaian perkara konsumen harus memenuhi syarat *public accountability*.

3. Prinsip Efektif

Prinsip efektif mengharuskan sebuah lembaga penyelesaian sengketa dibatasi cakupan masalahnya termasuk kompleksitas dan nilai klaim. Jadi, semua berkas perkara yang masuk ke BPSK wajib dituntaskan dengan cepat tanpa mengabaikan kualitas penyelesaian sengketa.

B. Jenis-Jenis Penyelesaian Sengketa BPSK

Pemerintah juga menyediakan suatu badan untuk membantu para konsumen dalam menyelesaikan sengketanya dengan pelaku usaha yang dapat dilakukan dengan penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Dapat dilihat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tidak memberikan definisi tentang sengketa konsumen. Namun yang pasti namanya sengketa bisa

saja terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha. Suatu sengketa dapat mengakibatkan kerugian bagi konsumen maupun pelaku usaha.²⁰

Dengan demikian suatu permasalahan atau sengketa yang menyangkut para pihak harus dapat diselesaikan. Suatu sengketa konsumen berdasarkan UUPK dapat diselesaikan dengan 2 cara yaitu:

a. Pengadilan

Setiap konsumen yang dirugikan atau terlibat pada suatu sengketa dapat menyelesaikan sengketanya melalui lembaga peradilan umum. Penyelesaian sengketa terhadap konsumen melalui pengadilan ini merujuk pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan pasal 45 UUPK.

b. Diluar Pengadilan (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)

Suatu sengketa konsumen disamping dapat diselesaikan melalui pengadilan, dapat pula diselesaikan di luar pengadilan melalui BPSK yang melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen. Dalam hal ini peran BPSK dalam tugas dan penyelenggaraannya pada perlindungan bagi konsumen merupakan ujung tombak di lapangan untuk memberikan suatu perlindungan kepada konsumen yang telah dirugikan. Bagi konsumen yang merasa hak-haknya telah dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen ke sekretariat BPSK. Ketentuan yang

²⁰ Rida Isda Sitepu, Efektifitas Badan Penyelesaia Sengketa Konsumen Sebagai LembagaPenyelesaian Sengketa Di Indonesia, Jurnal Recten, Riset Hukum dan Hak Aasi Manusia, Vol. 3 No.1 2021, Hal 7.

mengenai tata cara permohonan penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam Pasal 15 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tanggal 10 Desember 2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.

Adapun Prinsip tata cara penyelesaian sengketa konsumen (PSK) antara lain :

1. Melalui konsiliasi

Ketentuan pada pasal nomor 1 angka 9 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 mendefinisikan mengenai konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Konsiliasi merupakan salah satu pilihan dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang berada di luar pengadilan yang sebagai perantaranya adalah BPSK.

2. Mediasi

Berdasarkan pada ketentuan pasal 1 butir 10 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 mendefinisikan mediasi merupakan suatu proses penyelesaian sengketa konsumen yang berada diluar pengadilan dengan perantaranya BPSK yang dimana hanya sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa ini yang dimana inisiatifnya datang dari satu pihak atau para pihak dengan didampingi oleh majelis BPSK sebagai mediator

atau perantara yang bersifat aktif. Bedanya dengan cara konsiliasi, yang dimana Majelis BPSK sebagai perantara bersifat pasif.²¹

3. Arbitrase

Penyelesaian sengketa konsumen yang dimana para pihak memberikan sepenuhnya kepada Majelis BPSK untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa yang telah terjadi. Ketiga cara penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana disebutkan diatas yang didasarkan oleh pilihan dan persetujuan para pihak yang bersengketa dan bukan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang. Jadi para pihak berhak memilih melalui proses bagaimana dalam menyelesaikan sengketa atau pemasalahannya.²²

Pada Pasal 4 dan Pasal 2 SK Menperindag No.350/MPP/Keo/12/2001. Hasil dari musyawarah mengenai penyelesaian sengketa baik secara konsiliasi maupun mediasi dituangkan dalam perjanjian tertulis yang dituangkan dalam bentuk keputusan BPSK, selambat- lambatnya 21 hari kerja sejak permohonan diterima di secretariat BPSK. Demikian pula dalam hal hasil penyelesaian sengketa konsumen dicapai melalui arbitrase, maka hasilnya dituangkan dalam bentuk keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang ditanda tangani Ketua dan Anggota Majelis BPSK, dimana didalamnya diperkenankan menjatuhkan sanksi

²¹ Jimmy Assidqie, 2015, *Penguatan Sistem Pemerintahan dan peradilan*, Jakarta Timur:Sinar Grafika, hlm 34

²² Gatot Soemartono, *Arbitrase dan Mediasi di Indonesia*, 2014, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, hlm.62.

administratifC. **Bentuk Penyelesaian Sengketa Yang Dilakukan Oleh BPSK**

Perlindungan hukum adalah segala upaya yang dilakukan untuk menjamin adanya suatu kepastian hukum yang didasarkan pada keseluruhan peraturan-peraturan atau kaidah yang terdapat dalam suatu kehidupan bersama.²³

Soetjipto Rahardjo menyatakan “perlindungan hukum merupakan upaya dalam suatu kepentingan seseorang dengan cara kekuasaan kepadanya dan salah satu sifat sekaligus tujuan dari hukum itu sendiri untuk memberikan perlindungan terhadap masyarakat, dengan diwujudkan dalam bentuk kepastian hukum sehingga masyarakat dapat menikmati hak-hak yang diberikan sebagai perlindungan hukum terhadap masyarakat”.²⁴

Selain itu perlindungan juga mengandung makna pengayoman yang diberikan oleh seseorang terhadap orang yang lebih lemah. Dengan demikian, perlindungan hukum dapat diartikan dengan segala upaya pemerintah untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada warganegaranya agar hak-haknya sebagai seorang warga negara tidak dilanggar, dan bagi yang melanggarnya akan dapat dikenakan sanksi sesuai peraturan yang berlaku.²⁵

Perlindungan Hukum memiliki prinsip-prinsip yang berlandaskan ideology atau dasar negara Indonesia yaitu Pancasila yang didasarkan oleh konsep

²³ Kif Aminanto. *Hukum Hak Cipta*. Jember: Katamedia, hlm. 53.

²⁴ Soetjipto Rahardjo. *Permasalahan Hukum di Indonesia*, Bandung: Alumni, hlm.121.

²⁵ Yanriko Arif, “Perlindungan Hukum Pasien Atas Tindakan yang Mengakibatkan Bayi dalam Persalinan”, melalui <https://repository.unpas.ac.id>, diakses Kamis, 05 November 2020, Pukul 20.23 wib.

Rechtsstaat dan *rule of law*, prinsip perlindungan hukum di Indonesia yang menitikberatkan pada perlindungan hukum harkat dan martabat manusia yang berasal dari Pancasila. Sedangkan prinsip dari perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah lebih bertumpu dan bersumber dari konsep tentang adanya pengakuan dan perlindungan terhadap Hak-Hak Asasi Manusia (HAM).²⁶

Konsekuensi dari melakukan Perubahan Undang-undang Dasar Negara Tahun 1945 adalah dengan munculnya berbagai penafsiran mengenai istilah “Lembaga Negara Bantu” penyebab ambiguitas hukum Undang-undang Dasar 1945 dalam mengatur Lembaga Negara. Hal ini terlihat jelas dari ada atau tidaknya kriteria untuk menentukan apakah suatu lembaga dapat diatur atau tidak di dalam konstitusi. Dari berbagai penafsiran yang ada, salah satunya adalah penafsiran bahwa membagi Lembaga Negara Utama atau *State Main Organ* dengan Lembaga Negara Bantu atau *State auxiliary Organ*.²⁷

Lembaga Negara Utama selalu mengacu pada *Trias Politica* yang memisahkan kekuatan menjadi tiga bagian, yaitu Legislatif, Eksekutif, dan Yudikatif. Dengan menggunakan pola pemikiran yang dapat dikategorikan sebagai Lembaga Negara yang Utama menurut UUD Tahun 1945 adalah Presiden dan Wakil Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat (DPR), Dewan Perwakilan Daerah (DPD), Mahkamah Konstitusi (MK), Mahkamah Agung (MA), Badan Pemeriksaan Keuangan (BPK), dan Komisi Yudisial (KY). Karena itu, lembaga

²⁶ Philipus M. Hadjon. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: Bina Ilmu, hlm. 25.

²⁷ Kevin Angkouw, “Fungsi Mahkamah Agung Sebagai Pengawas Internal Tugas Hakim Dalam Proses Peradilan”, *Jurnal Lex Administratum*, No.2, Vol. II, 2014.

lain yang tidak termasuk kategori ini disebut Lembaga Negara Bantu atau *State Auxiliary Organ*. Mahkamah Konstitusi menjelaskan bahwa lahirnya “Lembaga Negara Bantu” adalah konsekuensi logis dari demokrasi modern yang menginginkan pelaksanaan prinsip *check and balances* secara sempurna.²⁸

Tugas dan tanggung jawab Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk melayani semua sengketa dengan model penyelesaian sengketa melalui mediasi, konsoliasi, dan arbitrase.²⁹

Masalah ini menunjukkan bahwa lembaga BPSK bukan model *small claims court* yang hanya terfokus pada penyelesaian sengketa konsumen dengan nilai yang kecil. Berbeda lagi dengan BPSK yang dibentuk sebagai lembaga yang tidak hanya mampu menyelesaikan perselisihan saja, tetapi juga harus memberi perlindungan bagi konsumen dengan fungsi control yang telah dimilikinya. Dengan demikian semangat berdirinya BPSK sangat berbeda dari *small claims court* jika dilihat dari perbedaan kewenangan kedua lembaga tersebut.

Small Claims Court sendiri lahir sebagai jiwa untuk membantu konsumen dalam mendapatkan perlindungan hukum dengan menerapkan prinsip litigasi dengan murah, cepat, sederhana dan biaya yang ringan atau dengan kata lain hanya terbatas pada fungsi adjudikasi, sedangkan BPSK lahir di samping untuk menegakkan rasa keadilan bagi konsumen juga dituntut harus mampu menjaga dan melindungi hak-hak konsumen dalam rangka mewujudkan keadilan pelayanan

²⁸ *Op.Cit*, Yusuf Sofie, Hlm.34

²⁹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, Hal.13.

sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Masalah ini diwujudkan dalam tugas dan wewenangnya BPSK sendiri. Adapun tugas dan wewenang BPSK, tercantum dalam Pasal 52 UUPK, yaitu :

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediase, konsolidasi dan arbitrase.
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen
- c. Pengawasan klausul baku
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran undangundang
- e. Menerima pengaduan dari konsumen, lisan atau tulisan, tentang di langgarnya perlindungan konsumen
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen;
- g. Memanggil pelaku usaha pelanggar
- h. Menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran ini
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan mereka tersebut huruf
- j. Apabila tidak mau memenuhi panggilan
- k. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen atau alat-alat bukti lain guba penyelidikan dan/atau pemeriksaan
- l. Memutuskan dan menetapkan ada tidaknya kerugian konsumen
- m. Memberitahukan keputusan kepada pelaku usaha pelanggaran undang - undang

- n. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha pelanggar undang-undang.³⁰

Selain tugas dan wewenang BPSK, jika dilihat berdasarkan posisi, seperti yang telah diatur dalam Pasal 23 Tentang Undang Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menjelaskan bahwa “Jika pelaku usaha menolak dan/atau tidak menanggapi dan/atau tidak memenuhi tuntutan ganti rugi atas permintaan konsumen, maka konsumen diberi hak untuk menuntut pelaku bisnisnya, dan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui BPSK, atau melalui pengajuan gugatan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.” Di sini ada dua hal penting yang dapat dilihat :

1. UUPK menyediakan solusi alternatif melalui badan-badan di luar sistem peradilan yang disebut Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
2. Penyelesaian perselisihan konsumen dengan pelaku usaha bukan pilihan eksekutif yang tidak harus dipilih. Pilihan penyelesaian sengketa melalui BPSK adalah paralel atau sejajar dengan pilihan penyelesaian sengketa melalui badan peradilan.

Berdasarkan uraian poin-poin di atas dapat dipahami bahwa UUPK telah memberikan BPSK posisi yang setara dengan peradilan dalam penyelesaian sengketa, sehingga BPSK memiliki kompetensi yang harus disahkan dan dihormati oleh lembaga lain. Ini adalah alasan dasar, mengapa UUPK mengamanatkan pembentukan BPSK di setiap pemerintahan kabupaten dan kota

³⁰ *Ibid*, Hlm.39

di seluruh Indonesia. Tentu saja karena BPSK merupakan lembaga independen yang berfungsi selain melengkapi sengketa konsumen di luar pengadilan juga melakukan pengawasan penegakan perlindungan konsumen.³¹

Hal tersebut diatur secara tegas dalam Pasal 52 UUPK tentang Tugas dan Wewenang BPSK dan secara khusus dijabarkan dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK yang juga mengatur hukum acara untuk menyelesaikan sengketa konsumen di BPSK. BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa tersebut tentunya memiliki kekuatan berupa keputusan penyelesaian sengketa. Perlu juga diketahui, bahwa dalam kaitannya dengan keputusan BPSK pada dasarnya dibagi menjadi tiga jenis, yakni : keputusan dengan cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.

Perbedaan antara keputusan ini adalah mengenai substansi isi keputusan, keputusan BPSK melalui arbitrase berisi tentang duduknya perkara dan pertimbangan hukumnya. Sementara itu, putusan dengan cara konsiliasi dan mediasi diterbitkan hanya berdasarkan surat perjanjian damai yang dibuat dan ditandatangani oleh kedua belah pihak yang berselisih. Peraturan tersebut pada dasarnya menyatakan bahwa putusan BPSK adalah putusan akhir dan telah mempunyai kekuatan hukum tetap (*incraht*).³²

³¹ I. Gede Pantja Astawa, *Dinamika Hukum dan ilmu Perundang-Undangan di Indonesia*. 2014, Bandung: PT. Alumni, Hlm. 56

³² Ahmadi miru, *Prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia*, 2014, Jakarta, Raja Grafindo Persada, Hal .34

Akhir, berarti penyelesaian sengketa dilakukan melalui BPSK harus berakhir dan selesai di BPSK. Sedangkan putusan yang memiliki kekuatan hukum tetap adalah putusan yang menurut ketentuan undang-undang tidak ada lagi kesempatan untuk menggunakan upaya hukum biasa terhadap putusan tersebut.

Jadi dengan kata lain, putusan tidak dapat diganggu gugat. Selanjutnya putusan yang sudah menjadi tetap ini terdapat tiga jenis kekuatan yaitu kekuatan mengikat, kekuatan bukti dan kekuatan untuk dilaksanakan. Dengan kata lain, selama putusan belum memperoleh kekuatan hukum tetap, upaya dan tindakan eksekusi belum berfungsi secara dengan baik terkait dengan penyelesaian sengketa konsumen dalam BPSK.³³

³³ Soerjono Soekanto, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, UI-Press, Jakarta. Hal 1

BAB IV

ANALISIS PUTUSAN NOMOR 038/ARBITRASE/2022/BPSK.MDN

A. Perlindungan Hukum Dalam Penyelesaian Sengketa oleh BPSK

Perlindungan hukum adalah segala upaya yang dilakukan untuk menjamin adanya suatu kepastian hukum yang didasarkan pada keseluruhan peraturan-peraturan atau kaidah yang terdapat dalam suatu kehidupan bersama.³⁴

Soetjipto Rahardjo menyatakan “perlindungan hukum merupakan upaya dalam suatu kepentingan seseorang dengan cara kekuasaan kepadanya dan salah satu sifat sekaligus tujuan dari hukum itu sendiri untuk memberikan perlindungan terhadap masyarakat, dengan diwujudkan dalam bentuk kepastian hukum sehingga masyarakat dapat menikmati hak-hak yang diberikan sebagai perlindungan hukum terhadap masyarakat”.³⁵

Selain itu perlindungan juga mengandung makna pengayoman yang diberikan oleh seseorang terhadap orang yang lebih lemah. Dengan demikian, perlindungan hukum dapat diartikan dengan segala upaya pemerintah untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada warganegaranya agar hak-haknya sebagai seorang warga negara tidak dilanggar, dan bagi yang melanggarnya akan dapat dikenakan sanksi sesuai peraturan yang berlaku.³⁶

³⁴ Kif Aminanto. *Hukum Hak Cipta*. Jember: Katamedia, hlm. 53.

³⁵ Soetjipto Rahardjo. *Permasalahan Hukum di Indonesia*, Bandung: Alumni, hlm.121.

³⁶ Yanriko Arif, “Perlindungan Hukum Pasien Atas Tindakan yang Mengakibatkan Bayi dalam Persalinan”, melalui <https://repository.unpas.ac.id>, diakses Kamis, 05 November 2020, Pukul 20.23 wib.

Perlindungan Hukum memiliki prinsip-prinsip yang berlandaskan ideology atau dasar negara Indonesia yaitu Pancasila yang didasarkan oleh konsep *Rechstaat* dan *rule of law*, prinsip perlindungan hukum di Indonesia yang meniti beratkan pada perlindungan hukum harkat dan martabat manusia yang berasal dari pancasila. Sedangkan prinsip dari perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah lebih bertumpu dah bersumber dari konsep tentang adanya pengakuan dan perlindungan terhadap Hak-Hak Asasi Manusia (HAM).³⁷

Konsekuensi dari melakukan Perubahan Undang-undang Dasar Negara Tahun 1945 adalah dengan munculnya berbagai penafsiran mengenai istilah “Lembaga Negara Bantu” penyebab ambiguitas hukum Undang-undang Dasar 1945 dalam mengatur Lembaga Negara. Hal ini terlihat jelas dari ada atau tidaknya kriteria untuk menentukan apakah suatu lembaga dapat diatur atau tidak di dalam konstitusi. Dari berbagai penafsiran yang ada, salah satunya adalah penafsiran bahwa membagi Lembaga Negara Utama atau *State Main Organ* dengan Lembaga Negara Bantu atau *State auxiliary Organ*.³⁸

Lembaga Negara Utama selalu mengacu pada *Trias Politica* yang memisahkan kekuatan menjadi tiga bagian, yaitu Legislatif, Eksekutif, dan Yudikatif. Dengan menggunakan pola pemikiran yang dapat dikategorikan sebagai Lembaga Negara yang Utama menurut UUD Tahun 1945 adalah Presiden dan Wakil Presiden, Dewan Perwakilan Rakyat (DPR), Dewan Perwakilan Daerah

³⁷ Philipus M. Hadjon. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: Bina Ilmu, hlm. 25.

³⁸ Kevin Angkouw, “Fungsi Mahkamah Agung Sebagai Pengawas Internal Tugas Hakim Dalam Proses Peradilan”, *Jurnal Lex Administratum*, No.2, Vol. II, 2014.

(DPD), Mahkamah Konstitusi (MK), Mahkamah Agung (MA), Badan Pemeriksaan Keuangan (BPK), dan Komisi Yudisial (KY). Karena itu, lembaga lain yang tidak termasuk kategori ini disebut Lembaga Negara Bantu atau *State Auxiliary Organ*. Mahkamah Konstitusi menjelaskan bahwa lahirnya “Lembaga Negara Bantu” adalah konsekuensi logis dari demokrasi modern yang menginginkan pelaksanaan prinsip *check and balances* secara sempurna.³⁹

Tugas dan tanggung jawab Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk melayani semua sengketa dengan model penyelesaian sengketa melalui mediasi, konsoliasi, dan arbitrase.⁴⁰

Masalah ini menunjukkan bahwa lembaga BPSK bukan model *small claims court* yang hanya terfokus pada penyelesaian sengketa konsumen dengan nilai yang kecil. Berbeda lagi dengan BPSK yang dibentuk sebagai lembaga yang tidak hanya mampu menyelesaikan perselisihan saja, tetapi juga harus memberi perlindungan bagi konsumen dengan fungsi control yang telah dimilikinya. Dengan demikian semangat berdirinya BPSK sangat berbeda dari *small claims court* jika dilihat dari perbedaan kewenangan kedua lembaga tersebut.

Small Claims Court sendiri lahir sebagai jiwa untuk membantu konsumen dalam mendapatkan perlindungan hukum dengan menerapkan prinsip litigasi dengan murah, cepat, sederhana dan biaya yang ringan atau dengan kata lain hanya terbatas pada fungsi adjudikasi, sedangkan BPSK lahir di samping untuk

³⁹ *Op.Cit*, Yusuf Sofie, Hlm.34

⁴⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, Hal.13.

menegakkan rasa keadilan bagi konsumen juga dituntut harus mampu menjaga dan melindungi hak-hak konsumen dalam rangka mewujudkan keadilan pelayanan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Masalah ini diwujudkan dalam tugas dan wewenangnya BPSK sendiri. Adapun tugas dan wewenang BPSK, tercantum dalam Pasal 52 UUPK, yaitu :

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi, konsolidasi dan arbitrase.
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen
- c. Pengawasan klausul baku
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran undang-undang
- e. Menerima pengaduan dari konsumen, lisan atau tulisan, tentang pelanggaran perlindungan konsumen
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen;
- g. Memanggil pelaku usaha pelanggar
- h. Menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran ini
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan mereka tersebut
- j. Apabila tidak mau memenuhi panggilan
- k. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen atau alat-alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan
- l. Memutuskan dan menetapkan ada tidaknya kerugian konsumen

- m. Memberitahukan keputusan kepada pelaku usaha pelanggaran undang - undang
- n. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha pelanggar undang-undang.⁴¹

Selain tugas dan wewenang BPSK, jika dilihat berdasarkan posisi, seperti yang telah diatur dalam Pasal 23 Tentang Undang Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menjelaskan bahwa “Jika pelaku usaha menolak dan/atau tidak menanggapi dan/atau tidak memenuhi tuntutan ganti rugi atas permintaan konsumen, maka konsumen diberi hak untuk menuntut pelaku bisnisnya, dan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui BPSK, atau melalui pengajuan gugatan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.” Di sini ada dua hal penting yang dapat dilihat :

1. UUPK menyediakan solusi alternatif melalui badan-badan di luar sistem peradilan yang disebut Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
2. Penyelesaian perselisihan konsumen dengan pelaku usaha bukan pilihan eksekutif yang tidak harus dipilih. Pilihan penyelesaian sengketa melalui BPSK adalah paralel atau sejajar dengan pilihan penyelesaian sengketa melalui badan peradilan.

Berdasarkan uraian poin-poin di atas dapat dipahami bahwa UUPK telah memberikan BPSK posisi yang setara dengan peradilan dalam penyelesaian sengketa, sehingga BPSK memiliki kompetensi yang harus disahkan dan

⁴¹ *Ibid*, Hlm.39

dihormati oleh lembaga lain. Ini adalah alasan dasar, mengapa UUPK mengamankan pembentukan BPSK di setiap pemerintahan kabupaten dan kota di seluruh Indonesia. Tentu saja karena BPSK merupakan lembaga independen yang berfungsi selain melengkapi sengketa konsumen di luar pengadilan juga melakukan pengawasan penegakan perlindungan konsumen.⁴²

Hal tersebut diatur secara tegas dalam Pasal 52 UUPK tentang Tugas dan Wewenang BPSK dan secara khusus dijabarkan dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK yang juga mengatur hukum acara untuk menyelesaikan sengketa konsumen di BPSK. BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa tersebut tentunya memiliki kekuatan berupa keputusan penyelesaian sengketa. Perlu juga diketahui, bahwa dalam kaitannya dengan keputusan BPSK pada dasarnya dibagi menjadi tiga jenis, yakni : keputusan dengan cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.

Perbedaan antara keputusan ini adalah mengenai substansi isi keputusan, keputusan BPSK melalui arbitrase berisi tentang duduknya perkara dan pertimbangan hukumnya. Sementara itu, putusan dengan cara konsiliasi dan mediasi diterbitkan hanya berdasarkan surat perjanjian damai yang dibuat dan ditandatangani oleh kedua belah pihak yang berselisih. Peraturan tersebut pada

⁴² I. Gede Pantja Astawa, *Dinamika Hukum dan ilmu Perundang-Undangan diIndonesia*. 2014, Bandung: PT. Alumni, Hlm. 56

dasarnya menyatakan bahwa putusan BPSK adalah putusan akhir dan telah mempunyai kekuatan hukum tetap (*incraht*).⁴³

Akhir, berarti penyelesaian sengketa dilakukan melalui BPSK harus berakhir dan selesai di BPSK. Sedangkan putusan yang memiliki kekuatan hukum tetap adalah putusan yang menurut ketentuan undang-undang tidak ada lagi kesempatan untuk menggunakan upaya hukum biasa terhadap putusan tersebut.

Jadi dengan kata lain, putusan tidak dapat diganggu gugat. Selanjutnya putusan yang sudah menjadi tetap ini terdapat tiga jenis kekuatan yaitu kekuatan mengikat, kekuatan bukti dan kekuatan untuk dilaksanakan. Dengan kata lain, selama putusan belum memperoleh kekuatan hukum tetap, upaya dan tindakan eksekusi belum berfungsi secara dengan baik terkait dengan penyelesaian sengketa konsumen dalam BPSK.⁴⁴

B. Kronologi Perkara Putusan Nomor 038/ARBITRASE/2022/ BPSK. MDN

1. Posisi Kasus

Pada tanggal 17 Desember 2020 seorang wanita yang bernama Lina Sutanto (yang diwakili oleh suaminya Darwin Koesyonoe Khoe) yang berusia 53 tahun (untuk selanjutnya disebut sebagai penggugat) membuat pengaduan konsumen ke pusat layanan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) di Jakarta, terhadap PT. Waskita Karya Reality (untuk selanjutnya disebut sebagai tergugat) dengan register perkara No 038/Arbitrase/2022/BPSK.Mdn.

⁴³ Ahmadi miru , *Prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia* , 2014, Jakarta , Raja Grafindo Persada, Hal .34

⁴⁴ Soerjono Soekanto, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, UI-Press, Jakarta. Hal 1

Dalam duduk perkara (isi gugatan) bahwa penggugat kenal dengan tergugat di tahun 2016 yang mana tergugat mulai melakukan pemasaran unit dalam kondisi proyek sedang dalam pembangunan. Pada saat penjualan dijanjikan baik secara lisan oleh agen penjualan maupun brosur hal sebagai berikut :

- The Reiz Condo adalah Hunian Eksklusif
- Ada Convenience store beserta lokasinya sudah ditentukan

Semua perizinan saat pembangunan antara lain IMB dan AMDAL adalah untuk pemanfaatan Gedung sebagai hunian.

Pada tahun 2019, bangunan fisik selesai dilakukan dan pada bulan September 2019 mulai dilakukan penyerahan unit kepada pemilik unit. Sampai dengan Tahun 2019 tidak ada informasi dari WKR bahwa akan adanya hotel dan akan adanya perubahan pemanfaatan Gedung dari fungsi hunian menjadi campuran.

Pada tahun 2020 tepatnya di bulan Agustus 2020 pemilik menerima brosur promosi hotel yang mulai dapat menerima booking tamu hotel ini merupakan pertama kali pemilik mengetahui akan adanya hotel dilingkungan TRC dan informasi tersebut bukan dari pemberitahuan oleh WKR tetapi dari brosur promosi hotel yang diperoleh dari pihak ketiga. Untuk kepentingan WKR :

- Tanpa persetujuan pemilik unit, WKR menyerobot areal yang dijanjikan sebagai Convenience Store (benda Bersama) menjadi Lobby Hotel.
- Tanpa persetujuan pemilik unit, WKR juga menyerobot Lift barang pemilik (bagian Bersama) menjadi Lift hotel.

Pada bulan Oktober 2020 TRC menerima Sertifikat Lain Fungsi (SLF) yang diperuntukan untuk pemanfaatan Gedung sebagai Hunian dan mulai menerima tamu dengan Operator Artotel. Pengoperasian hotel dilakukan pada saat semua izin seperti IMB, AMDAL dan SLF adalah untuk pemanfaatan Gedung sebagai hunian, bahkan patut diduga bahwa hotel dioperasikan tanpa izin usaha dan tanpa membayar Retribusi sesuai ketentuan .

Pada tahun 2021, tepatnya pada bulan Januari 2021 setelah melakukan RDP dan kunjungan kerja ke TRC, DPRD Medan mengeluarkan rekomendasi agar TRC kembali pada fungsi awal sebagai Apartement. Pada bulan Mei 2021 , WKR melakukan perubahan IMB dari pemanfaatan Gedung hunian menjadi Campuran hal tersebut dilakukan setelah 7 bulan hotel beroperasi dan dilakukan tanpa persetujuan dari para pemilik. Pada bulan September 2021, WKR diketahui mulai memproses perubahan SLF dari Hunian menjadi Campuran tanpa persetujuan dari para pemilik. Proses tersebut diduga belum selesai dilakukan sampai dengan saat ini.

Berdasarkan perbuatan hukum yang dilakukan oleh WKR, maka penggugat melaporkan tergugat dalam hal pertama, tidak menepati janji yang diberikan pada saat penawaran/penjualan yaitu pemanfaatan TRC adalah untuk hunian eksklusif yang mana bukti pendukung berupa brosur penawaran, majalah internal WKR, dan semua perizinan pada saat pembangunan adalah untuk pemanfaatan hunian. Kedua, mengambil alih (menyerobot) benda bersama dan bagian bersama dari TRC yang seharusnya menjadi milik bersama untuk digunakan oleh hotel yaitu area yang seharusnya menjadi *Convenience Store* dirubah menjadi

Lobby hotel, Lift barang yang digunakan pemilik menjadi *Lift hotel/ Service apartment*; dengan bukti pendukung berupa buku panduan yang berisi gambar dan uraian yang diberikan pada saat serah terima, dalam buku panduan tersebut tidak ada tulisan bahwa gambar adalah hanya ilustrasi dan diserahkan saat melakukan serah terima unit sehingga sudah merupakan suatu kepastian dari pihak pelaku pembangunan terhadap pemilik unit.

Adapun tindakan yang dilanggar oleh WKR yaitu tidak menepati janji yang diberikan pada saat penjualan melanggar setidaknya dua UU yaitu UU Nomor 20 Tahun 2011 Tentang Satuan Rumah Susun dan UU nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Adapun pasal-pasal yang dilanggar oleh WKR dalam UU Nomor 20 Tahun 2011 Tentang Satuan Rumah Susun , Pasal 42 ayat 3 yaitu dalam hal pemasaran dilakukan sebelum pembangunan rumah susun, segala sesuatu yang dijanjikan oleh pelaku pembangunan dan/atau agen pemasaran mengikat sebagai perjanjian jual beli (PPJB) bagi para pihak. Jelas pasal ini menyatakan bahwa apa yang dijanjikan mengikat sebagai PPJB sehingga janji tersebut wajib dipenuhi. Dalam kasus TRC, janji tersebut bukan hanya diberikan oleh agen pemasaran tetapi juga tercetak dalam brosur dan buku panduan yang diberikan saat serah terima unit. Selain itu pasal yang dilanggar oleh WKR yaitu pasal 43 ayat 2 yaitu dalam hal PPJB sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan setelah memenuhi persyaratan kepastian atas status kepemilikan, kepemilikan IMB, ketersediaan prasarana, keterbangunan paling sedikit 20% (Dua puluh persen) dan hal yang diperjanjikan. Kemudian dalam bagian penjelasan pasal 43 ayat 2 huruf e dijabarkan lagi sebagai berikut : yang

dimaksud dengan “ hal yang diperjanjikan “ adalah kondisi sarusun yang dibangun dan dijual kepada konsumen yang dipasarkan, termasuk melalui media promosi, antara lain, lokasi rumah susun, bentuk rumah susun, spesifikasi bangunan, harga sarusun, prasarana, sarana dan utilitas umum rumah susun, fasilitas lain serta waktu serah terima. Pasal lain yang dilanggar adalah pasal 99 poin D dimana pada pasal tersebut setiap orang dilarang mengubah peruntukan lokasi rumah susun yang sudah ditetapkan dan mengubah fungsi dan pemanfaatan rumah susun.

Pada UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal yang dilanggar yaitu Pasal 8 ayat 1 poin f dimana pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau Jasa yang tidak sesuai dengan Janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.

Dari pasal-pasal baik di UU Nomor 20 Tahun 2011 dan UU nomor 8 Tahun 1999 jelas menyatakan bahwa perbuatan WKR dalam merubah fungsi pemanfaatan dan penyerobotan bagian bersama dan benda bersama adalah perbuatan melawan hukum karena tidak sesuai dengan janji yang diberikan pada saat penjualan, janji tersebut diberikan melalui agen penjualan, brosur bahkan dalam buku panduan yang diserahkan kepada Pemilik Unit saat melakukan serah terima.

2. Pertimbangan Hakim Dalam Putusan Perkara No 038/Arbitrase/2022/BPSK.Mdn

Hakim menimbang putusan perkara No 038/Arbitrase/2022/BPSK.Mdn dari keterangan penggugat dan barang bukti sebagai berikut :

Menimbang, bahwa adapun maksud dan tujuan Pengaduan Konsumen adalah dimana konsumen membeli satu (1) Unit Apartment di Rumah Susun The Reiz Condo yang terletak di Jalan Tembakau Deli Nomor 1 Medan pada Tahun 2017 sebagaimana Brosur yang diiklankan oleh Pelaku Usaha kepada konsumen pada Tahun 2016.

Menimbang, Konsumen telah memesan Unit tersebut sebagaimana Surat Pemesanan (SP) Nomor : 2058/01/SP/WKR/TRC/2016 di lantai 20 Unit Nomor : 58 dengan luas 74 M2. Tanggal 16 februari 2016, dengan Harga per-Unit Rp 1.789.363.730,- (Satu milyar tujuh ratus delapan puluh sembilan juta tiga ratus tiga puluh enam tiga ribu tujuh ratus tiga puluh rupiah) dan telah lunas dibayar (bukti 01.06) dan serah terima Unit Bukti 01.07.

Menimbang, berdasarkan Bukti nomor : 1 sampai dengan bukti nomor 8 membuktikan brosur-brosur tersebut bahwa apartment di The Reiz Condo adalah tempat Hunian atau Private Residential yang tidak ada campur dengan Hotel untuk itu Konsumen membeli 1 (satu) Unit Apartment yaitu yang terletak dilantai 20 nomor unit 58 luas netto 74,00m2 yang merupakan satu kesatuan dengan hak atas bagian bersama, benda bersama dan tanah bersama sesuai dengan Nilai perbandingan proporsional (NPP).

Menimbang, Setelah 3 (Tiga) Tahun berjalan konsumen melihat dan membaca Majalah The Reiz Condo maupun di Website PT. Waskita Karya Reality ada promosi hotel di The Reiz Condo Jalan Tembakau Deli No. 1

Medan mulai harga kamar Rp 540.000,- (Lima ratus empat puluh ribu rupiah) sampai dengan Rp 1.050.000,- (Satu juta lima puluh ribu rupiah) kemudian konsumen maupun para penghuni lainnya secara bersama-sama merasa kecewa dan keberatan adanya Hotel di Apartment The Reiz Condo tersebut selanjutnya menyurati PT. Waskita Karya Reality namun tidak dindahkan oleh Pelaku Usaha (bukti dalam lampiran pengaduan konsumen).

Menimbang, berdasarkan fakta tersebut diatas benar Lina Sutanto adalah Konsumen sebagaimana UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam Bab-1 Ketentuan Umum pasal 1 nomor : 2 disebutkan ” 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 (konsumen akhir).

Menimbang, begitu juga PT. Waskita Karya Reality (WKR) adalah Pelaku Usaha sebagaimana Bab-1 Ketentuan Umum pasal 1 nomor : 3 ” Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau Badan Usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Menimbang, yang dipermasalahkan terhadap pengaduan konsumen adalah apartment The Reiz Condo sebagai Private Residential berubah fungsinya dari Hunian menjadi Campuran yaitu menempatkan Beberapa lantai dari Hunian

tersebut untuk perhotelan yaitu lantai 3,5,6 dan 7 yaitu berjumlah 120 Kamar dan Bahagian tempat bersama di lantai bawah yaitu berupa *covenience store* menjadi *lobby* Hotel dan *Lift* Hotel semula adalah Lift Barang untuk Hunian.

Menimbang, konsumen maupun penghuni lainnya dengan adanya hotel tersebut sudah merasa tidak nyaman lagi yang mana berbaur dengan orang luar sebagai pengunjung atau menginap di hotel dimaksud serta tanpa ada pemberitahuan kepada pemilik penghuni atau pemilik unit apartment yang mana hal tersebut sudah tidak sesuai dengan brosur semula pada tahun 2016 sebagaimana Bukti Konsumen dari K- 1 sampai K- 7.

Menimbang, konsumen semula tertarik untuk membeli hunian atau *Apartment* di The Reiz Condo adanya promosi yang tercetak di dalam brosur dimana Apartmen The Reiz Condo adalah tempat *Private Living*, menawarkan kemudahan, kenyamanan dan privasi maka dengan adanya perhotelan maka hunian tersebut tidak privasi lagi menjadi hiruk pikuk adanya tamu-tamu hotel yang lirik mudik.

Menimbang, hal tersebut berdasarkan UURI No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen Bab IV pasal 8 ayat 1 huruf (f) menyatakan ” Pelaku Usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang ” Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam lebel, Etiket, Keterangan, Iklan atau Promosi penjualan barang dan/atau Jasa tersebut ” ;.

Menimbang, berdasarkan hal tersebut diatas maka Konsumen dan Pelaku Usaha sebagaimana dalam pasal 1 nomor 3 dan Konsumen sebagaimana dalam pasal 1 nomor 2 UU No 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen adalah

bersengketa antara Pelaku Usaha dengan Konsumen sebagaimana Pengaduannya ke BPSK maka BPSK adalah bertugas menangani dan menyelesaikan antara Pelaku Usaha dengan Konsumen pasal 1 nomor 11 UURI No : 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen (Vide surat YLKI Jakarta kepada Konsumen Bukti Nomor 8,9,10).

Menimbang, oleh karena konsumen merasa dibohongi dimana Pelaku Usaha saat menjual atau memasarkan produk tersebut dalam Brosurnya menyatakan Hunian atau apartment tersebut adalah Fungsi Hunian dan setelah berjalan 3 (tiga) tahun menjadi Fungsi Campuran dan hal tersebut sesuai dengan sidang lapangan yang dilakukan Majelis BPSK ke *Apartment The Reiz Condo* benar *The Reiz Condo* pada lantai satu adalah *lobby* Hotel dan lantai, 3,5,6 dan 7 adalah kamar-kamar hotel yang mana dibangun berdasarkan brosurnya adalah khusus untuk hunian atau rumah susun dan humas *The Reiz Condo* juga mengatakan benar adanya hotel dan manajemennya tidak sama, maka pelaku usaha telah melakukan perbuatan yang dilarang di dalam Undang-Undang Konsumen yaitu pasal 8 ayat 1 huruf f.

Menimbang, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah merupakan Payung hukum dari Undang-Undang lain dimana objek sengketa Konsumen adalah membeli atas Unit *Apartment The Reiz Condo* adalah merupakan kepemilikan tertera dalam Sertipikat Hak Milik atas Satuan Rumah Susun (SHMSRS) yang merupakan satu kesatuan dengan hak atas bagian bersama, benda bersama dan tanah bersama sesuai dengan NNP maka tunduk pada Peraturan UU No. 20 Tahun 2011 Tentang Rumah Susun.

Menimbang, disamping Pelaku Usaha melanggar UU No 8 tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen juga melanggar UU No. 20 Tahun 2011 Tentang Rumah Susun pasal 99 poin D menyatakan “ Setiap orang dilarang mengalih fungsikan prasarana, sarana dan Utilitas umum serta benda bersama, bagian bersama dan tanah bersama dalam pembangunan atau pengelolaan rumah susun “.

Menimbang, oleh karena pelaku usaha tidak pernah hadir ke persidangan dan sudah 2 (dua) kali dipanggil secara patut namun tidak juga datang atau hadir ke persidangan, maka pemeriksaan pengaduan konsumen tetap dilanjutkan kemudian karena pelaku usaha tidak hadir maka konsumen memilih cara penyelesaiannya secara arbitrase dengan memilih arbitor pada Tanggal 28 Juli 2022 sebagaimana pada halaman 10 tersebut diatas, dan selanjutnya karena pelaku usaha tidak hadir maka berdasarkan pasal 22 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang BPSK menyatakan “ Pembuktian dalam Proses penyelesaian sengketa konsumen merupakan Beban dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha “.

Menimbang, karena pelaku usaha tidak hadir 2 (dua) kali dan panggilan telah pula patut maka pelaku usaha tidak hadir maka pelaku usaha tidak dapat membuktikan bantahan-bantahan pengaduan konsumen maka pengaduan konsumen dikabulkan sebagaimana pasal 36 ayat (3) yaitu “ Bilamana pada persidangan ke II (kedua) konsumen tidak hadir, maka gugatannya dinyatakan

Gugur demi hukum, sebaliknya jika Pelaku Usaha yang tidak hadir, maka Gugatan konsumen dikabulkan oleh Majelis Tanpa kehadiran Pelaku Usaha.

Menimbang, bahwa pengaduan konsumen dalam tambahan pengaduannya tanggal 28 Juli 2022 yaitu Perihal : tambahan alternatif penyelesaian dimana Konsumen memberikan pilihan lainnya yaitu kepada Pelaku Usaha (PT. Waskita Karya Reality) untuk membeli kembali Unit apartment dimaksud dengan Nilai Rp 3.081.438.756,- dengan perincian pembelian kembali (sesuai PPJB) Rp 1.789.363.730,-, renovasi (sesuai nilai kontrak) Rp 700.000.000,-, perabot/peralatan Elektronik Rp 100.000.000,-, dan biaya bunga (Opportunity Cost) Rp 492.075.026,-.

Menimbang, berdasarkan pasal 12 ayat (2) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No : 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang BPSK menyatakan” Ganti Rugi atas kerugian sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan.

Menimbang, berdasarkan pasal 12 pada poin tersebut diatas maka mejelis mengabulkan pengaduan konsumen untuk pengembalian barang atau unit *apartment* tersebut kepada pelaku usaha dan pelaku usaha dibebankan untuk mengembalikan uang konsumen adalah sebesar Rp 2.589.363.730,- karena UU perlindungan konsumen tidak dapat mengabulkan bunga karena biaya bunga bukan wewenang BPSK sebagaimana ganti kerugian yang setara nilainya dengan barang yang dibeli tanpa bunga.

Menimbang, Majelis BPSK dalam memutus perkara Konsumen adalah berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dimana perjanjian bukanlah domeinnya BPSK untuk mengadilinya tetapi konsumen dalam membeli barang atau *apartment* tersebut ada hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha.

Menimbang, berdasarkan peristiwa tersebut diatas majelis melihat bahwa pelaku usaha telah melanggar hak-hak konsumen yaitu pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Menimbang, berdasarkan Kepmen Perindag R.I No. 350/MPP/ Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Bab 1 Ketentuan Umum pasal 1 ayat (8) yaitu sengketa konsumen adalah sengketa pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan Jasa “.

Menimbang, bahwa konsumen menderita kerugian atas pembelian 1 (satu) unit *apartment The Reiz Condo* panjar yang tidak sesuai dengan perjanjian dalam brosur semula yaitu *private residential* sebagai fungsi hunian bukan fungsi campuran untuk itu pelaku usaha harus mengembalikan Uang konsumen sebesar Rp 2.589.363.730,- dipotong biaya bunga sebesar Rp 492.075.026,- (empat ratus Sembilan puluh dua juta tujuh puluh lima ribu dua puluh enam rupiah) adalah telah memenuhi kepatutan dan keadilan.

Menimbang, berdasarkan pasal 45 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen menyatakan : 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 dan oleh karena konsumen mengajukan perkaranya di BPSK maka BPSK dapat menyelesaikan secara arbitrase karena merupakan sengketa konsumen.

Menimbang, fakta-fakta tersebut diatas pelaku usaha dalam menjalankan usahanya telah merugikan konsumen dan melanggar pasal 7 UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu telah beritikad tidak baik dan tidak melayani konsumen secara benar dan jujur dan diskriminatif.

Menimbang, keberadaan UU Perlindungan Konsumen sebagai piranti hukum yang melindungi konsumen tidaklah dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha tetapi justru sebaliknya, perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh serta menumbuhkan kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab dalam menghadapi persaingan melalui pengedaran barang dan/atau jasa yang berkualitas.

Menimbang, pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya tidaklah mendengar keluhan konsumen atas ketidak nyamanannya tinggal di *apartment the Reiz Condo* tersebut yang telah beralih fungsi yaitu fungsi campuran serta dan memohon dikembalikan uang konsumen dan unit diserahkan kembali kepada pelaku usaha.

Menimbang, maka dengan demikian beralasan hukum pengaduan konsumen dikabulkan sebahagian sebagaimana pasal 12 KepmenPerindag R.I. No :

350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksana Tugas dan Wewenang BPSK yaitu pengembalian uang.

Mengingat UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan R.I No. 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksana Tugas dan Wewenang BPSK, . Keputusan Presiden R.I No. 90 Tahun 2001 Tentang Pembentukan BPSK Kota Medan, Undang-Undang No 20 Tahun 2011 tentang Rumah Susun, dan Peraturan lain yang berhubungan dengan itu.

MENGADILI

1. Mengabulkan Pengaduan Konsumen Untuk sebahagian
2. Menghukum Pelaku Usaha untuk mengembalikan Uang kosumen sebesar
Rp. 2.589.075.026,- (Dua milyar lima ratus delapan puluh sembilan juta
tujuh puluh lima ribu dua puluh enam rupiah)
- 3 . Menghukum konsumen untuk mengembalikan Unit apartement lantai 20
No. 58 kepada Pelaku Usaha
4. Membebankan biaya perkara kepada Negara.

C. ANALISIS PUTUSAN NO. 038/ARBITRASE/2022/BPSK.MDN

Menurut hemat penulis terhadap putusan sengketa konsumen oleh Majelis BPSK yang diajukan permohonannya kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di atas, yang tentu berdasarkan dari nomor putusan 038/Arbitrase/2022/BPSK.Mdn sudah menerapkan dan aturan prinsip hukum yang ada, karena kewenangan dan proses penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) harus memenuhi 2 (dua) unsur

sesuai dengan kewenangannya, yakni adanya kerugian yang dialami konsumen yang ditentukan oleh lembaga penilai yang independen, dan kerugian tersebut diakibatkan mengonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha.

Hal mana kewenangan ini diatur secara tegas dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12-/2001 Tahun 2001 Tentang Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Dalam Hal Posisi Kasus putusan diatas Bahwa Konsumen (Lina Sutanto yang diwakili oleh suaminya Darwin Koesyonoe Khoe) benar telah dirugikan oleh Pelaku Usaha PT. Waskita Karya Reality (WKR) Usaha Perumahan Medan *Resort City* (The Reiz Condo (TRC)), Bahwa benar konsumen telah dirugikan karena Pelaku Usaha pada awalnya melakukan promosi yang tercetak dalam Brosur dimana Apartmen The Reiz Condo adalah tempat *Private Living*, menawarkan kemudahan, kenyamanan dan Privasi maka dengan adanya perhotelan maka hunian tersebut tidak Privasi lagi menjadi Hiruk Pikuk adanya tamu-tamu Hotel yang Lirik Mudik.

Dalam hal tersebut berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen Bab IV pasal 8 ayat 1 huruf (f) menyatakan ” Pelaku Usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan

barang dan/atau jasa yang ” Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, Etiket, Keterangan, Iklan atau Promosi penjualan barang dan/atau Jasa tersebut. Kemudian Konsumen juga telah melengkapi bukti-bukti diajukan oleh Konsumen ke Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) yang dianggap lengkap oleh Majelis Hakim BSPK yang akhirnya Majelis Mengabulkan sebahagian permohonan yang di mohonkan oleh konsumen.

Dalam hal ini penulis sependapat dengan putusan yang diberikan oleh Majelis Hakim BPSK memberikan putusan berdasarkan fakta-fakta yang terjadi dan terungkap dalam sidang lapangan yang di lakukan oleh Majelis Hakim BPSK yang melakukan putusan dengan berdasarkan tugas dan wewenangnya sesuai dengan aturan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12-/2001 Tahun 2001 Tentang Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diatur dalam peraturan perundang-undangan pada Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Serta Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki peran yaitu sebuah badan yang berada dibawah naungan Departemen Perindustrian dan Perdagangan yang bertugas menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.
2. Kendala BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen diantaranya yaitu kendala kelembagaan, kendala pendanaan, kendala sumber daya manusia BPSK, kendala peraturan, kendala pembinaan dan pengawasan, dan minimnya koordinasi antar aparat penanggung jawab, kurangnya sosialisasi dan rendahnya kesadaran hukum konsumen, kurangnya respon dan pemahaman dari badan peradilan terhadap kebijakan perlindungan konsumen, kurangnya respon masyarakat terhadap UU Perlindungan Konsumen dan lembaga BPSK.
3. Putusan yang diberikan oleh Majelis Hakim BPSK memberikan putusan berdasarkan fakta-fakta yang terjadi dan terungkap dalam sidang lapangan yang di lakukan oleh Majelis Hakim BPSK yang melakukan putusan dengan berdasarkan tugas dan wewenangnya sesuai dengan aturan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan

4. Penyelesaian Sengketa Konsumen, dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12-/2001 Tahun 2001 Tentang Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

B. Saran

1. Sebaiknya untuk mendukung kinerja dan membantu memperlancar proses penyelesaian sengketa di BPSK, maka perlu peran serta pemerintah dalam hal pemenuhan sarana dan parsarana yang diperlukan untuk mendukung keberhasilan, kelancaran kinerja BPSK. Sehingga bisa memberikan pelayanan yang maksimal bagi para pencari keadilan khususnya dalam hal sengketa konsumen yang bisa memberikan perlindungan dan jaminan kepastian hukum bagi konsumen maupun pelaku usaha yang dirugikan haknya, karena adanya sengketa konsumen tersebut.
2. Seharusnya diperlukan sosialisasi terhadap masyarakat tentang keberadaan BPSK, sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen, dan tentang cara-cara penyelesaian sengketa di luar Pengadilan, dengan pentingnya sosialisasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Mengingat bahwa pentingnya kedudukan lembaga tersebut dalam menyelesaikan masalah-masalah perlindungan konsumen. Agar kepentingan dan hak-hak konsumen tidak lagi terabaikan dan mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat lebih memahami dan memanfaatkan penyelesaian di luar pengadilan seperti pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

3. Sebaiknya diperlukan juga adanya pelatihan rutin bagi Majelis Hakim Pengadilan Negeri di seluruh Indonesia terkait penyelesaian perkara keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan penjaminan kepastian hukum bagi setiap pihak yang bersengketa melalui tidak adanya disparitas antar putusan Majelis Hakim Pengadilan Negeri di seluruh Indonesia atas perkara keberatan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Muhammad A. K , 2014, *Hukum dan Penelitian Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandar Lampung.

Barkatulloh Hakim Abdul, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis Dan Perkembangan Pemikiran*, Nusa Media, Bandung.

Miru Ahmadi ,2014, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Sutopo H.B, 2015, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Dasar Teori dan Terapannya dalam Penelitian*. UNS Press, Surakarta.

Nia Kurniati, 2016, *Hukum Agraria Sengketa Pertanahan penyelesaian Melalui Arbitrase Dalam Teori Dan Praktik*, Refika Aditama, Bandung.

Moleong Lexy, 2019, *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung,

Marwan dan Jimmy M ,2018, *Kamus Hukum*, Reality Publisher, Surabaya.

Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, 2014, *Dualisme Penelitian Hukum. Normatif dan Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Maryanto, 2019, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK): Universitas Unisulla Pres*, Malang.

Johan Bahder, 2016, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Penerbit Mandar Maju,Bandung.

Abdulrasyid Priyatna ,2018, *Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Fikahati Aneska, Jakarta.

Salim, 2016, *Hukum Penyelesaian Sengketa Lahandi Indonesia*, Pustaka, Reka Cipta, Mataram.

Sofian, 2015, *Perbedaan Konflik dan Sengketa*, Pustaka Media, Jakarta.

Nugroho Susanti Adi, 2016, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta.

Nasution, H. Abdul Razak, and Rahul Ardian Fikri. "Hukum Teknologi Dan Informasi." *Penerbit Tahta Media* (2023).

Yulianti, , 2017, *Penyelesaian Sengketa Perdata*, , Darma Media, Bandung.

Endang, Wahyuni Sri, 2004, *Aspek Hukum Setifikasi dan Keterkaitannya Dengan Perlindungan Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung.

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

Rahardjo Soetjipto, 2015, *Permasalahan Hukum di Indonesia*, Alumni:Bandung.

Celina Tri Siwi Kristiyanti , 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen* , Sinar Grafika, Jakarta.

Soekonto, Soerjono, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, UI-Press,Jakarta.

Racmadi Usman, 2013, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan Cetakan ke2*, Citra Aditya Bakti, Bandung.

Subekti. R, 2013, *Arbitrase Perdagangan*, Angkasa Offset, Bandung

Hendra, F.W, 2014, *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*. Penerbit Sinar Grafika,Jakarta.

B. Internet

Hadijah Alaydrus, Keyakinan Terhadap Konsumen diakses dari <https://www.cnbcindonesia.com> diakses pada 8 Maret 2023

Togar Julio Parhusip, SH. Cara ajukan Keberatan Atas Putusan BPSK yang Final dan Mengikat. Diakses pada <https://www.hukumonline.com/klinik/a/c-ajukan-keberatasn-atas-putusan-bpsk-yang-finaldan-mengikat/> pada tanggal 25 Agustus 2023.

C. Jurnal

Ali Mansyur, Irsan Rahman, Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional, Jurnal Pembaharuan Hukum, Vol 1 , No. 1, 2016.

Fauzi Ahmad, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Telah Dilanggar Haknya Melalui Jalur Litigasi Dan Non Litigasi, Jurnal Yuridis , Vol 9, No 1, 2022.

Hulu Arianto, Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Kasus : Putusan BPSK Bandung No.01/AP/BPSK/IV/2016), Jurnal Preferensi Hukum, Vol 2, No.2, 2020.

Putra Gunawan, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perspektif Kesadaran Hukum Masyarakat, Jurnal mkontruksi Hukum, Vol 4, No. 1, 2023.

Dahlia, Peran BPSK Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Jurnal Ilmu Hukum, Maret 2014.

Wijaya Evelin Larissa Florentia, Perlindungan Hukum Konsumen Atas Kesamaan Bunyi Merek Terhadap Barang Yang Tidak Sejenis , Jurnal Cendikia Hukum, Vol 5, No.2, 2020

Helmi Rahmaniar Hanum, Eksistensi BPSK dalam Memutus Sengketa Konsumen di Indonesia. Jurnal Adhaper, Vol 1, No. 1 Tahun 2015

Angkouw Kevin, "Fungsi Mahkamah Agung Sebagai Pengawas Internal Tugas Hakim Dalam Proses Peradilan", Jurnal Lex Administratum, No.2, Vol. II, 2014.

Kurniawan, Permasalahan Dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Jurnal Dinamika Hukum, Vol. 12 , No. 1 Januari ,2012.

Erlinawati Mira, Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online, Jurnal Artikel/Serambi Hukum, 29 July 2019.

Nisantika Riris, Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Jurnal Locus Delicti, Vol 2, No. 1, April 2021

Nasution, A. R. (2023). An economic and political consequences of open remittance policy: A critical literature review. *Jurnal Info Sains: Informatika dan Sains*, 13(02), 582-589.

Nasution, Abdul Razak. "Analysing Impacts of Preferential Trade Agreements toward International Rule-Based Trading System." *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)* 4.4 (2021).

Tampubolon Wahyu Simon, Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Tinjau Dari Undang-Undang Konsumen, Jurnal Ilmiah Advokasi, Vol 4, No. 1, 2016.

D. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

OUTLINE

TINJAUAN YURIDIS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN OLEH BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA MEDAN DALAM PERSPEKTIF PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi Kasus Putusan Nomor 038/Arbitrase/2022/BPSK.Mdn)

BAB I PENDAHULUAN

- A. LATAR BELAKANG**
- B. RUMUSAN MASALAH**
- C. TUJUAN PENELITIAN**
- D. MANFAAT PENELITIAN**
- E. KEASLIAN PENELITIAN**
- F. TINJAUAN PUSTAKA**
- G. METODE PENELITIAN**
- H. SISTEMATIKA PENULISAN**

BAB II LINGKUP BPSK DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

- A. PENGATURAN HUKUM**
- B. PERAN LEMBAGA LPSK**
- C. BENTUK PERLINDUNGAN HUKUM**

BAB III KENDALA DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN BPSK

- A. FAKTOR EKSTERNAL DAN INTERNAL**
- B. MEKANISME PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**
- C. HAMBATA BPSK DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**

BAB IV ANALISI PUTUSAN NOMOR 038/Arbitrase/2022/BPSK.Mdn

- A. JENIS PENYELESAIAN SENGKETA**
- B. DUDUK PERKARA PUTUSAN NO. 038/ARBITRASE/2022/BPSK.MDN**
- C. ANALISIS PUTUSAN NO. 038/ARBITRASE/2022/BPSK.MDN**

BAB V. PENUTUP