

**TINJAUAN YURIDIS KEWENANGAN BADAN PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN DALAM PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN
(Studi Putusan Nomor 523 K/Pdt.Sus-BPSK/2020)**

**Oleh : Tiara Aoura Sari
Pembimbing 1 : Dr. Maryati Bachtiar, S.H., M.Kn
Pembimbing 2 : Dasrol S.H.,M.H
Alamat : Jalan Yos Sudarso 11, Bukittinggi
Email : tiaraaouras@gmail.com - Telepon : 083175014967**

ABSTRACT

The norms in consumer protection law are the consumer protection law system as an "umbrella law" which becomes the criteria for measuring allegations of violations of consumer rights, which were originally expected by all parties to be able to provide solutions for resolving cases that arise. as the implementation of the law. It turned out that in its application there was an imbalance and caused confusion for the parties involved in the implementation process, especially when the role of the court was entered in examining objection cases to the Consumer Dispute Settlement decision which experienced many obstacles caused by aspects related to the Civil Procedure Code. It must be admitted that the regulation on Consumer Dispute Settlement authority is still not well-organized because it is still here and there and causes problems both from a theoretical and implementation perspective in the field.

This type of research can be classified as normative legal research, because the research is conducted by examining library materials or secondary data. The data sources used are primary data, secondary data, tertiary data, data collection techniques in this study are normative law, data analysis using descriptive analysis.

The results of the research conducted by the author are the authority of the Consumer Dispute Settlement Agency based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, namely handling and resolving consumer disputes which are carried out by means of mediation, consultation and arbitration. Decision of the Supreme Court Number 523 K/Pdt.Sus-BPSK/2020 reviewed based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection is that the Consumer Dispute Settlement Agency as an institution mandated to resolve consumer disputes outside the court does not carry out its duties and authorities properly based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection because what is under the authority of the Consumer Dispute Settlement Agency is an unlawful act, not a civil dispute.

Keywords: Juridical Review, Consumer Protection, BPSK Authority

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perlindungan konsumen adalah segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen sebagai upaya mewujudkan suatu peraturan yang mengatur dan bertujuan melindungi konsumen dari hal-hal yang menimbulkan kerugian. Hal ini mendorong pemerintah melakukan perlindungan bagi konsumen dan pelaku usaha. Pemerintah mengatur tentang perlindungan konsumen di Indonesia dengan tujuan perlindungan konsumen mencakup aktivitas-aktivitas penciptaan dan penyelenggaraan sistem perlindungan konsumen.¹

Definisi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Selain bertugas menyelesaikan masalah sengketa konsumen Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen juga bertugas memberikan konsultasi perlindungan konsumen.²

Penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan

Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat dilaksanakan melalui tiga cara yaitu mediasi, arbitrase, dan konsiliasi sebagaimana diatur di dalam pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.³

Pembentuk Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menghendaki campur tangan pengadilan untuk menyelesaikan sengketa konsumen ini.⁴ Artinya kekuatan putusan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen secara yuridis masih digantungkan pada supremasi pengadilan sehingga tidak benar-benar akhir dan mengikat.

Mengenai sengketa perbankan, dalam penelitian ini penulis meneliti sengketa antara Siti Nuraeni selaku konsumen dan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk (Kantor Cabang Karawang) selaku pelaku usaha. Dalam sengketa tersebut, konsumen (debitur) mengajukan permohonan kepada BPSK Karawang untuk menyelesaikan sengketanya dengan pelaku usaha (kreditur). Adapun putusan dari BPSK tersebut pada pokoknya adalah mengabulkan permohonan konsumen, yaitu menghukum termohon untuk menerima dan memberi kesempatan kepada pemohon untuk menjual asetnya

¹Allison Grady, *Legal Protection for Conscientious by Health Professionals journal westlaw*, Vol. 8, No. 5, 2016, p.328, diakses melalui <http://fh.unri.ac.id/index.php/perpustakaan/#>, pada tanggal 17 september 2021 dan diterjemahkan oleh Google translate

²Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2010, hlm. 90.

³Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan hukum bagi di Indonesia*, Rajawali Press, Jakarta, 2013, hlm. 1.

⁴Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta, 2008, hlm. 262.

sendiri dan menghukum termohon untuk membebaskan pemohon dari bunga dan denda sehingga pemohon hanya membayar sisa pokoknya saja.

Terhadap putusan dari BPSK tersebut, pelaku usaha melakukan perlawanan dengan cara mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri Karawang yang mengadili dan memutus keberatan yang diajukan oleh pelaku usaha berdasarkan putusan Pengadilan Negeri Karawang Nomor 53/Pdt.Sus-BPSK/2018/PN Kwg. Amar dari putusan pengadilan tersebut salah satunya adalah menyatakan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Karawang tidak memiliki kewenangan absolut untuk memutus perkara yang dimohonkan oleh termohon/konsumen kepada BPSK Karawang.

Berdasarkan fakta hukum tersebut di atas, putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak mampu memberikan suatu kepastian hukum bagi para pihak yang bersengketa karena dalam setiap putusannya, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dinyatakan melampaui kewenangan yang dimilikinya sesuai yang diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan uraian singkat diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian terkait kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam sistem hukum penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia, dengan

judul: *“Tinjauan Yuridis Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Putusan Nomor 523 K/Pdt.Sus-BPSK/2020)”*.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Apakah Putusan Mahkamah Agung Nomor 523 K/Pdt.Sus-BPSK/2020 sudah sesuai dengan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Untuk mengetahui putusan Mahkamah Agung Nomor 523 K/Pdt.Sus-BPSK/2020 sudah sesuai dengan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kegunaan penelitian ini sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Riau.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam lingkup penyelesaian sengketa konsumen dan juga diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu hukum khususnya pada dunia akademisi dan dunia hukum.

D. Kerangka Teori

1. Konsep Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) adalah pengadilan khusus konsumen (*small claim court*) yang sangat diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat agar proses beperkara berjalan cepat, sederhana dan murah. Dengan demikian, BPSK hanya menerima perkara yang nilai kerugiannya kecil.

Dalam menyelesaikan sengketa konsumen dibentuk majelis yang terdiri atas sedikitnya 3 (tiga) anggota dibantu oleh seorang panitera (Pasal 54 ayat (1) dan (2)). Putusan yang dijatuhkan majelis BPSK bersifat final dan mengikat (Pasal 54 ayat (3)). BPSK wajib menjatuhkan putusan selamalamanya 21 (dua puluh satu) hari sejak gugatan diterima (Pasal 55). Keputusan BPSK itu wajib dilaksanakan pelaku

usaha dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari setelah diterimanya, atau apabila ia keberatan dapat mengajukan kepada Pengadilan Negeri dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari.

2. Teori Tentang Kepastian Hukum

Hukum secara hakiki harus pasti dan adil. Pasti sebagai pedoman kelakuan dan adil karena pedoman kelakuan itu harus menunjang suatu tatanan yang dinilai wajar. Hanya karena bersifat adil dan dilaksanakan dengan pasti hukum dapat menjalankan fungsinya. Kepastian hukum merupakan pertanyaan yang hanya bisa dijawab secara normatif, bukan sosiologi.⁵

Kepastian hukum secara normatif adalah ketika suatu peraturan dibuat dan diundangkan secara pasti karena mengatur secara jelas dan logis. Jelas dalam artian tidak menimbulkan keragu-raguan (multi tafsir) dan logis. Jelas dalam artian ia menjadi suatu sistem norma dengan norma lain sehingga tidak berbenturan atau menimbulkan konflik norma. Kepastian dan keadilan bukanlah sekedar tuntutan moral, melainkan secara factual mencirikan hukum. Suatu hukum yang tidak pasti dan tidak mau adil bukan sekedar hukum yang buruk.⁶

Kepastian hukum merupakan pelaksanaan hukum sesuai dengan bunyinya, sehingga masyarakat dapat memastikan bahwa hukum dilaksanakan. Penciptaan kepastian hukum dalam peraturan perundang-

⁵ Dominikus Rato, *Filsafat Hukum Mencari dan Memahami Hukum*, Laksbang Pressindo, Yogyakarta, 2010, hlm. 59.

⁶ Cst Kansil, Christine, S.T Kansil, Engeliem R, Palandeng dan Godlieb N Mamahit, *Kamus Istilah Hukum*, Jakarta, 2009, hlm. 385.

undangan, memerlukan persyaratan yang berkenaan dengan struktur internal dari norma hukum itu sendiri.⁷

E. Kerangka Konseptual

Adapun batasan terhadap judul penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. tinjauan yuridis berarti mempelajari dengan cermat, memeriksa (untuk memahami), suatu pandangan atau pendapat dari segi hukum.⁸
2. Kewenangan adalah hak dan kekuasaan yang dipunyai untuk melakukan sesuatu.
3. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.⁹
4. penyelesaian sengketa adalah suatu proses, cara, perbuatan untuk menyelesaikan perselisihan, perbedaan pendapat, pertengkaran, perbantahan, perkara, ataupun pertikaian (dalam pengadilan).
5. Konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁰
6. Wanprestasi adalah adalah kondisi di mana debitur dinyatakan lalai dengan surat perintah, atau dengan akta sejenis itu, atau berdasarkan

⁷ Fernando M Manulang, *Hukum Dalam Kepastian*, Prakarsa, Bandung, 2007, hlm. 95.

⁸ Dinas Pendidikan Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Pusat Bahasa, Jakarta, 2008.

⁹ Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

¹⁰ Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

kekuatan dari perikatan sendiri, yaitu bila perikatan ini mengakibatkan debitur harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan.¹¹

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan metode pendekatan penelitian yuridis normatif. Metode pendekatan penelitian yuridis normatif adalah penelitian hukum kepustakaan yang dilakukan dengan cara meneliti bahan-bahan kepustakaan atau data sekunder belaka.

2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian hukum normatif adalah menggunakan metode kajian kepustakaan. Teknik yang diterapkan dalam pengumpulan bahan hukum adalah dengan cara mengumpulkan bahan hukum primer yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, yang selanjutnya diklasifikasikan menurut kelompoknya sesuai dengan hirarkhi peraturan perundang-undangan. Terhadap bahan hukum sekunder dan tersier dikumpulkan dengan menggunakan telaahan kepustakaan (*studi document*). Penulisan tesis ini lebih menitik beratkan pada penelitian kepustakaan (*library research*) serta bahan-bahan lain yang dapat menunjang dalam kaitannya dengan pembahasan permasalahan.

3. Analisis Data

Berdasarkan sifat penelitian ini yang menggunakan metode penelitian yang bersifat deskriptif analisis, maka analisa yang dipergunakan adalah analisis secara

¹¹ Pasal 1238 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer)

pendekatan kualitatif terhadap data primer dan data sekunder.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Konsumen berasal dari Bahasa Belanda yaitu *konsument*. Para ahli hukum pada umumnya sepakat bahwa arti konsumen adalah pemakai akhir dari benda dan jasa (*Uiteindelijke Gebruiker van Goederen en Diensten*) yang di serahkan kepada mereka oleh penguasa (*ondernamer*).¹² Menurut Az Nasution, pengertian konsumen adalah “Setiap orang yang mendapatkan secara sah dan menggunakan barang atau jasa untuk suatu kegunaan tertentu.

Dalam artian umum Konsumen dapat diartikan sebagai pemakai, pengguna dan atau pemanfaatan barang dan atau jasa untuk tujuan tertentu.¹³ Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 angka 2 konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

¹²Niru Anita, “Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia”, *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, Volume 5, No 2, Maret 2015, hlm 75

¹³Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, CV Hikam Media Utama, Bandung, 2019, hlm 30

2. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah istilah yang di pakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada Konsumen dalam usaha-usahanya untuk memenuhi kebutuhan dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.¹⁴

Pengaturan tentang Perlindungan Konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pada Pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Asas Perlindungan Konsumen menurut Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 sebagai berikut:

- a. Asas Manfaat, adalah segala upaya dalam menyelenggarakan Perlindungan Konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan Konsumen dan Pelaku Usaha secara keseluruhan.
- b. Asas Keadilan, adalah memberikan kesempatan kepada Konsumen dan Pelaku Usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil.
- c. Asas Keseimbangan, adalah memberikan keseimbangan antara kepentingan Konsumen, Pelaku Usaha, dan pemerintah dalam arti materil ataupun spiritual.

¹⁴Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi*, Kencana, Jakarta, 2013, hlm, 21

Perlindungan Konsumen merupakan suatu tujuan dari usaha yang akan dicapai atau keadaan yang akan diwujudkan. Maka dapat dikatakan tujuan perlindungan konsumen perlu dirancang dan dibangun secara berencana dan dipersiapkan sejak dini. Tujuan Perlindungan Konsumen mencakup aktivitas-aktivitas penciptaan dan penyelenggaraan sistem Perlindungan Konsumen. Tujuan perlindungan Konsumen disusun secara bertahap, mulai dari kesadaran hingga pemberdayaan.

4. Hak dan Kewajiban Konsumen

Hak Konsumen dituangkan dalam Bab III Pasal 4 hingga Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Secara detail, hak dari Konsumen tersebut adalah sebagai berikut:¹⁵

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Sedangkan kewajiban Konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen diatur

¹⁵Intan Nur Rahmawati, *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*, Medpress Digital, Yogyakarta, 2014, hlm 24

dalam Pasal 5 menyatakan sebagai berikut:¹⁶

- a. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang/jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

5. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hak Pelaku Usaha meliputi:¹⁷

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan Konsumen yang berikhtikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa Konsumen.

Kewajiban Pelaku Usaha adalah:¹⁸

- a. Berikhtikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;

¹⁶Augustinus Simanjuntak, *Hukum Bisnis Sebuah Pemahaman Integratif Antara Hukum dan Praktik Bisnis*, Rajawali Pers, Depok, 2018, hlm. 188.

¹⁷Danang Sunyoto, *Hukum Bisnis*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2016, hlm. 207

¹⁸Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2019, hlm. 43

- c. Memperlakukan atau melayani Konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

B. Tinjauan Umum Tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen

1. Pengertian Sengketa

Sengketa adalah situasi dimana salah satu pihak merasa ketidakpuasaan atas suatu tindakan atau situasi yang mana nantinya akan di sampaikan kepada pihak kedua. Apabila situasi menunjukkan perbedaan pendapat, maka terjadilah yang dinamakan dengan sengketa. Dalam hukum kontrak pengertian sengketa lebih dikenal sebagai perselisihan yang terjadi antara para pihak karena adanya pelanggaran terhadap kesepakatan yang telah dituangkan dalam suatu kontrak, baik sebagian maupun keseluruhan.¹⁹

2. Jenis-jenis Sengketa

- a. Konflik Interest Konflik ini terjadi karena dua orang yang memiliki keinginan yang sama terhadap suatu objek yang beranggapan bernilai. Konflik kepentingan timbul jika dua belah pihak merebutkan suatu objek.
- b. Klaim kebenaran Klaim kebenaran adalah suatu pihak dan menganggap pihak lain yang bersalah. Konflik ini, diletakkan dalam terminologi benar atau salah.

3. Pengertian Sengketa Konsumen

Menurut Shidarta sengketa konsumen adalah sengketa berkenaan dengan pelanggaran hak-hak Konsumen. Lingkupnya mencakup semua segi hukum baik keperdataan, pidana maupun tata usaha Negara. Oleh karena itu tidak digunakan istilah sengketa transaksi konsumen karena yang terakhir terkesan lebih sempit, yang hanya mencakup aspek hukum keperdataan saja.

4. Bentuk Sengketa Konsumen

Setiap kali Konsumen membeli barang, harus waspada agar tidak menderita kerugian. Dengan demikian dapat dikatakan bentuk sengketa Konsumen karena kerugian yang dapat dialami oleh Konsumen adalah:

- a. Cacat Tubuh/Fisik (*Personal Injury*) Adalah cacat fisik atau kerugian yang melekat pada diri Konsumen sebagai akibat dari mengkonsumsi suatu produk.
- b. Cacat Fisik (*Injury To The Product It Self / Some Other Property*) Adalah kerugian yang diderita akibat rusaknya produk barang atau tidak berfungsinya produk yang sudah dibeli.
- c. Kerugian Ekonomi (*Pure Economic Loss*) Adalah kerugian yang langsung berkaitan dengan produk yang dibelinya muncul ketika produk itu tidak sesuai dengan tingkat performance yang diharapkan.

5. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Proses Litigasi atau Pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen menggunakan jalur litigasi merupakan penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang mengacu

¹⁹Nurmaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, Rajawali Pers, Jakarta, 2012, hlm 12

pada ketentuan tentang peradilan umum. Dalam praktik penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dimana putusan hakim telah menyatakan menerima gugatan konsumen namun apabila pihak yang dikalahkan/tergugat/pelaku usaha tidak bersedia melaksanakan putusan dengan sukarela maka pihak yang dimenangkan penggugat/konsumen harus mengajukan permohonan eksekusi kepada Ketua Pengadilan dengan disertai data tentang objek eksekusinya.²⁰

C. Tinjauan Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

1. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menurut Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara Pelaku Usaha dan Konsumen. Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ini dimaksud untuk membantu penyelesaian sengketa antara Konsumen dan Pelaku Usaha diluar pengadilan.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara Pelaku Usaha dan Konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk dan diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang bertugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa atau

perselisihan antara Konsumen dan Pelaku Usaha.²¹

2. Dasar Hukum Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Dasar pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 49 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen jo Pasal 2 Kepmenperindag RI (terdapat dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia) Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 mengatur bahwa di setiap kota atau kabupaten harus dibentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.²²

3. Susunan Organisasi dan Keanggotaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pasal 6 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 06/MDAG/PER/2/2017 menyebutkan anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terdiri dari unsur:

- a. Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terdiri dari unsur pemerintah, Konsumen dan Pelaku Usaha;
- b. Unsur pemerintah, berasal dari perangkat daerah pada Pemerintah

²¹ Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang -Undang Perlindungan Konsumen (UUPK, Teori dan Praktek Penegakan Hukum)*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm 39

²² Superry Daniel Sitompul, dkk, "Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Terkait Good Governmance", *Jurnal Mercatoria*, Vol 7, No 2 Desember, 2014, hlm 54

²⁰ Fibrianti, "Perlindungan Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi", *Jurnal Hukum Acara Perdata*, No.1, Vol 1, 2015, hlm 76

- Daerah Provinsi dan/atau Kabupaten/Kota yang menjadi domisili Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
- c. Unsur konsumen, berasal dari wakil Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (disebut juga LPKSM) di Kabupaten/Kota yang menjadi domisili Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, kecuali untuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi DKI Jakarta;
 - d. Unsur pelaku usaha, berasal dari wali asosiasi atau organisasi Pelaku Usaha di Kabupaten/Kota yang menjadi domisili Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, kecuali untuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi DKI Jakarta;
 - e. Anggota setiap unsur berjumlah ganjil sedikitnya berjumlah 3 (tiga) orang atau paling banyak berjumlah 5 (lima) orang dengan mempertimbangkan keterwakilan masing-masing unsur dalam jumlah yang seimbang dan sesuai dengan beban kerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen setempat.
- 4. Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen**
- Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut:²³
- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa Konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
 - b. Memberikan konsultasi perlindungan Konsumen;
 - c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
 - d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-Undang ini;
 - e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap Perlindungan Konsumen.
- 5. Penyelesaian Sengketa Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen**
- Penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan menggunakan mekanisme melalui konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen yang ada saat ini tercipta karena masih adanya bisnis yang tidak sehat, hal ini dilihat dalam praktiknya yang mana masih banyak ditemukan pelaku usaha yang merugikan konsumen. Konsumen berkepentingan untuk memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu. Dengan kata lain konsumen

²³Gunawan Widjaja, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm 77

mempunyai hak untuk mendapatkan kualitas yang diinginkan.²⁴

Apabila terjadi suatu perselisihan antara pelaku usaha dan konsumen maka para pihak yang bersengketa dapat menyelesaikannya di pengadilan atau di luar pengadilan hal ini dijelaskan dalam Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Jika penyelesaian sengketa konsumen dilakukan di luar pengadilan maka lembaga yang berhak untuk menyelesaikan sengketa konsumen tersebut adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan salah satu penyelesaian sengketa dengan menggunakan mediasi, konsiliasi, atau arbitrase.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, pada Pasal 1 ayat (11) menyatakan bahwasannya Badan Penyelesaian Sengketa adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebenarnya dibentuk untuk menyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana.

Dalam mekanismenya, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen wajib memutus perkara yang diperiksa paling lambat dua puluh satu hari setelah gugatan diterima. Putusan yang ditetapkan oleh Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tersebut harus mendapatkan penetapan eksekusi

dari Pengadilan Negeri setempat tempat tinggal konsumen karena pada dasarnya putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak memiliki kekuatan eksekutorial sebelum didaftarkan ke Pengadilan Negeri setempat.

B. Putusan Mahkamah Agung Nomor 523 K/Pdt.Sus-BPSK/2020 ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Pemerintah membentuk suatu produk hukum yang bermaksud untuk memberikan perlindungan bagi konsumen melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Isi dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini kurang lebih mengatur mengenai pelaku usaha yang esensinya bertujuan untuk melindungi konsumen. Konsekuensinya adalah setiap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha yang merugikan konsumen memberikan hak kepada konsumen untuk meminta pertanggungjawaban dan memberikan hak kepada konsumen untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang diderita kepada pelaku usaha.²⁵

Akan tetapi pada kenyataannya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memiliki beberapa kewenangan yang tidak dapat dilakukan hal ini dapat kita lihat pada putusan Mahkamah Agung Nomor 523K/Pdt.Sus-BPSK/2020 yang mana memeriksa perkara

²⁴Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 2

²⁵ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003, hlm. 59

perdata khusus tentang putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada tingkat kasasi antara Siti Nuraeni selaku pemohon kasasi melawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK (Kantor Cabang Karawang), Makamah Agung memutuskan bahwasannya:

- 1) Menolak permohonan kasasi dari Pemohon Kasasi Siti Nuraeni tersebut.
- 2) Memperbaiki amar Putusan Pengadilan Negeri Karawang Nomor 53/Pdt.Sus-BPSK/2018/PN Kwg.
- 3) Menghukum Pemohon Kasasi untuk membayar biaya perkara pada tingkat kasasi yang ditetapkan sejumlah Rp. 500.000,00 (lima ratus ribu rupiah).

Jika kita tinjau putusan Makamah Agung Nomor 523 K/Pdt.Sus-BPSK/2020 salah satu putusannya menyatakan bahwasannya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Karawang tidak memiliki kewenangan absolut untuk memutus perkara yang dimohonkan oleh Termohon/Konsumen kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Karawang.

Jika dikaitkan dengan teori kepastian hukum agar dapat mengetahui bahwa hukum itu dijalankan sesuai dengan ketentuannya, bahwa didalam perjanjian harus mencapai prestasi sebagaimana yang telah dibuat akan tetapi didalam kasus ini terjadi wanprestasi yaitu melanggar perjanjian dengan menyelesaikan sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tapi pada kenyataannya pada putusan nomor 523 K/Pdt.sus-BPSK/2020 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak menjalankan kewenangan sebagaimana mestinya.

BAB IV PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan dan saran sebagai berikut:

A. Kesimpulan

1. Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen telah diatur di dalam pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi. Berdasarkan Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menegaskan bahwa putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bersifat akhir dan mengikat tetapi jika dihubungkan dengan pasal 56 ayat (2) para pihak yang bersengketa ternyata dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri. Maka dapat dilihat terjadi pertentangan dengan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang bersifat akhir dan mengikat.
2. Putusan Mahkamah Agung Nomor 523 K/Pdt.Sus-BPSK/2020 ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen selaku lembaga yang di amanatkan dalam menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau

konsiliasi pada putusan Nomor 523 K/Pdt.Sus-BPSK/2020 tidak melakukan tugas dan wewenangnya secara baik yang dilandaskan pada Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, karena yang menjadi kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah perbuatan melawan hukum bukan sengketa perdata.

B.Saran

1. Adanya perbedaan pandangan antara Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan Makamah Agung tentang kewenangan BPSK dalam menyelesaikan sengketa wanprestasi tidak lain dikarenakan tidak adanya peraturan yang secara tegas yang melarang BPSK untuk menyelesaikan sengketa wanprestasi dalam pembiayaan konsumen. Oleh karena itu penulis berharap adanya pembaharuan dan harmonisasi antar peraturan.
2. Perlu dilakukan penegasan terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sebagai payung hukum dalam pelaksanaan perlindungan konsumen di Indonesia. Khususnya terkait dengan kewenangan, tugas serta produk hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen agar lebih jelas dan kuat kedudukannya. Karena penganturan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen masih dinilai memiliki kelemahan dan saling bertentangan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Amriani Nurmaningsih, 2012, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Barkatullah Abdul Halim, 2019 *Hak-Hak Konsumen*, CV Hikam Media Utama, Bandung.
- Cst Kansil, Christine, 2009, Engelian R, Palandeng dan Godlieb N Mamahit, *Kamus Istilah Hukum*, Jakarta.
- Kristiyanti Celina Tri Siwi, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Manulang Fernando M, 2007, *Hukum Dalam Kepastian*, Prakarsa, Bandung.
- Miru Ahmadi, 2008, *Hukum Perikatan*, Rajawali Pers, Jakarta.
- _____, dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Nugroho Susanti Adi, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta.
- Rahmawati Intan Nur, 2014, *Win-Win Solution Sengketa*

- Konsumen*, Medpress Digital, Yogyakarta.
- Rato Dominikus, 2010, *Filsafat Hukum Mencari dan Memahami Hukum*, Laksbang Pressindo, Yogyakarta.
- Shofie Yusuf, 2003, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK, Teori dan Praktek Penegakan Hukum)*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Simanjuntak Augustinus, 2018, *Hukum Bisnis Sebuah Pemahaman Integratif Antara Hukum dan Praktik Bisnis*, Rajawali Pers, Depok.
- Sunyoto Danang, 2016, *Hukum Bisnis*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta.
- Widjaja Gunawan dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- _____, 2005, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi*, Kencana, Jakarta.
- Litigasi”, *Jurnal Hukum Acara Perdata, No.1, Vol 1.*
- Grady Alison, Legal Protection for Conscientious by Health Professionals *journal westlaw*, Vol. 8, No. 5, 2016, p.328, diakses melalui, <http://fh.unri.ac.id/index.php/perpustakaan/#>, pada tanggal 17 September 2021 dan diterjemahkan oleh Google Translate.
- Sitompul Superry Daniel, dkk, 2014, “Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Terkait Good Governmance”, *Jurnal Mercatoria, Vol 7, No 2 Desember.*

C. Peraturan Perundang-undangan.

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer)
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

B. Jurnal

- Anita Niru, 2015, “Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia”, *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara, Volume 5, No 2.*
- Fibrianti, 2015, “Perlindungan Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur