



Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen: Bersifat Final dan Mengikat ?

Made Cherina Apriliasari Mantrawan¹, I Gede Agus Kurniawan²

¹Fakultas Hukum Universitas Pendidikan Nasional,

E-mail: apriliasarimantrawan@gmail.com

²Universitas Pendidikan Nasional, E-mail: gedeaguskurniawan@undiknas.ac.id

Info Artikel

Masuk: 13 Maret 2024

Diterima: 29 Juli 2024

Terbit: 30 Juli 2024

Keywords:

Final; Binding; Verdict;
Consumer

Kata kunci:

Final; Mengikat; Putusan;
Konsumen

Corresponding Author:

Made Cherina Apriliasari
Mantrawan, E-mail :
apriliasarimantrawan@gmail.com

DOI:

Abstract

The objective of this scholarly publication is to investigate and assess the Consumer Dispute Settlement Body's (BPSK) authority and the conclusive and legally binding nature of its decisions. This investigation employs normative legal research. The authority and responsibilities of the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) are specified in Article 52 UUPK. The consumer dispute resolution body is obligated to render a final and binding decision within twenty-one (21) business days from the date of receipt of the lawsuit. This adheres to the provisions outlined in Article 54 paragraph 3 UUPK and Article 55. The ultimate and enforceable interpretation of a Consumer Dispute Settlement Agency decision is fundamentally distinct from that of a court institution's decision bearing the same meaning. This shows that the status and position of the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) is assessed from an administrative perspective, it only has administrative authority. Therefore, it was deemed that the decision could not have judicial attributes. Consequently, BPSK may be categorized as a quasi-judicial institution, deviating in character from the principal court institutions in terms of the substance of its rulings. Therefore, considering the BPSK decision's "final and binding" nature, it is possible to interpret it only as an agreement or agreement.

Abstrak

Tujuan dari publikasi ilmiah ini adalah untuk menyelidiki dan menilai kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) serta sifat keputusannya yang konklusif dan mengikat secara hukum. Penyidikan ini menggunakan penelitian hukum normatif. Wewenang dan tanggung jawab Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diatur dalam Pasal 52 UUPK. Badan penyelesaian sengketa konsumen wajib memberikan keputusan yang final dan mengikat dalam waktu dua puluh satu (21) hari kerja sejak tanggal diterimanya gugatan. Hal ini sesuai dengan ketentuan yang tertuang dalam Pasal 54 ayat 3 UUPK dan Pasal 55. Terdapat perbedaan yang sangat besar antara putusan yang dikeluarkan oleh Lembaga Peradilan dengan penafsiran yang final dan mengikat secara hukum atas putusan yang dikeluarkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Karena tidak mempunyai kewenangan lain, Badan Penyelesaian Sengketa

10.24843/JMHU.2024.v13.i0
2.p07.

Konsumen (BPSK) hanya menilai sengketa administratif. Akibatnya, disimpulkan bahwa keputusan tersebut tidak memiliki karakter yudisial. Karena putusan BPSK berbeda dengan putusan pengadilan induk, maka dapat dikatakan bahwa BPSK berfungsi sebagai badan kuasi-yudisial. Salah satu penafsirannya adalah perjanjian atau kesepakatan sederhana, karena keputusan BPSK bersifat final dan mengikat.

1. Pendahuluan

Pembangunan ekonomi nasional harus dapat memberikan dukungan yang cukup kepada pertumbuhan sektor bisnis, sehingga dapat menghasilkan berbagai macam barang dan layanan yang berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan bagi masyarakat secara luas.¹ Perkembangan teknologi informasi, telekomunikasi, dan ilmu pengetahuan memfasilitasi perluasan cakupan transaksi produk dan layanan di luar batas negara. Fenomena ini memberikan keuntungan besar kepada konsumen dengan memungkinkan mereka memenuhi keinginan mereka akan barang dan jasa tertentu, dengan memberikan konsumen keleluasaan lebih untuk memilih barang dan jasa dalam beberapa dimensi dan kategori sesuai dengan batasan anggaran mereka. Jika ditinjau dari sudut pandang alternatif, hal ini dapat menimbulkan kesenjangan antara badan usaha dan pelanggan, karena badan usaha dan pelanggan dapat terkena dampak buruk dari strategi bisnis yang diterapkan oleh badan usaha melalui periklanan, promosi, taktik penjualan, dan penerapan perjanjian standar.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 yang biasa disebut UUPK mengatur interaksi antara badan usaha dengan konsumen dalam upaya menjamin perlindungan hukum kedua belah pihak. Peraturan perlindungan konsumen dimaksudkan untuk menumbuhkan lingkungan bisnis yang sehat dan mendidik semua pihak terkait pentingnya mengutamakan kepentingan konsumen, bukan untuk menghambat operasional perusahaan. Pendekatan ini memberikan sumbangsih bagi para pemangku kepentingan dapat membangun perusahaan yang berkualitas tinggi dalam menghadapi persaingan. UUPK pada dasarnya telah menegaskan posisi yang setara antara konsumen dan pelaku usaha. Menjaga perdamaian di tempat kerja saat kita semua bekerja untuk memaksimalkan keuntungan dengan sedikit risiko, dan untuk menjaga prinsip distribusi yang adil tetap hidup dan baik, pentingnya terus menerus mensosialisasikan konsep perlindungan konsumen sebagai suatu kebutuhan. Tujuan daripada semua ini adalah untuk mencegah terjadinya kerugian baik bagi konsumen maupun pelaku usaha.²

Perlindungan konsumen pada hakikatnya mencakup segala upaya untuk menjamin kepastian hukum, oleh karena itu pemerintah prihatin dengan hal ini dan berupaya untuk menetapkan peraturan yang melindungi konsumen dari berbagai zat berbahaya.³ Artinya dapat ditarik suatu pendapat bahwa Perlindungan konsumen merupakan

¹ Tonny, N. F. (2014). *Pengembangan Masyarakat*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia. h. 10

² Yunissari, N. K., Asri, D. P., & Murjiyanto, R. (2023). Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen di Kota Magelang. *Kajian Hasil Penelitian Hukum*, 7(1), 11-22.

³ Verayanthi, N. J., & Kurniawan, I. A. (2021). Peranan Otoritas Jasa Keuangan Dalam Perlindungan Nasabah Akibat Kepailitan Perusahaan Asuransi. *Kertha Semaya: Jurnal Ilmu Hukum*, 7(1), 1465-1475.

komponen integral dalam menjalankan bisnis secara bertanggung jawab. Konsumen dan pelaku usaha menikmati pemerataan perlindungan hukum dalam konteks praktik bisnis yang sehat.⁴

Memastikan perlindungan konsumen yang efektif, pemerintah menerapkan undang-undang sebagai sarana legal. Salah satu produk hukum yang dihasilkan adalah UUPK. Langkah ini krusial karena keberadaan undang-undang tersebut mendorong para pelaku usaha untuk patuh, sementara juga memberikan sanksi yang tegas dalam hal pelanggaran.⁵

Pasal 45 Ayat (1) UUPK menentukan bahwa pada dasarnya dalam konteks keadilan umum, setiap konsumen yang dirugikan mempunyai hak untuk mengajukan perkara hukum terhadap suatu badan usaha melalui pengadilan atau lembaga yang bertugas memediasi perselisihan antara konsumen dan pelaku kejahatan, atau alternatifnya melalui pengadilan. Sebelum diundangkannya UUPK, konsumen yang merasa dirugikan hanya memiliki opsi untuk membawa tuntutan ke pengadilan. Setelah diundangkannya keberlakuan UUPK saat ini, Pelanggan yang tidak puas dengan pelayanan suatu perusahaan dapat menyampaikan keluhannya kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang sering disingkat BPSK. Mengawasi dan memediasi konflik yang mungkin timbul antara badan usaha dan klien merupakan fungsi utama BPSK. Pemerintah Kabupaten/Kota dengan ini membentuk lembaga ini untuk menengahi perselisihan antar konsumen yang tidak melibatkan pengadilan. Keputusan BPSK mempunyai kewenangan yang konklusif dan dapat dilaksanakan; mereka tidak dapat mengajukan banding atau pembatalan.

Pasal 54 ayat (2) UUPK menentukan bahwa: “putusan panel BPSK setelah penyelesaian sengketa konsumen melalui mekanisme alternatif Penyelesaian Sengketa (konsiliasi, mediasi, atau arbitrase) bersifat konklusif dan mempunyai kekuatan hukum.” Final berarti bahwa penyelesaian sengketa telah selesai dan selesai, sedangkan mengikat berarti pihak yang berkewajiban harus mematuhi perjanjian.⁶ Menurut asas *Res Judicata Pro Veritate Habetur*, suatu putusan dianggap mempunyai kekuatan hukum tetap meskipun dalam keadaan tidak memungkinkan lagi untuk dilakukan upaya hukum. Sesuai dengan prinsip ini, keputusan BPSK harus mempunyai kekuatan hukum yang mengikat (*in kracht van gewijsde*).⁷

BPSK memiliki wewenang untuk menetapkan suatu keputusan yang menegaskan keberadaan atau ketiadaan kerugian yang timbul, serta memaksa pihak yang terlibat untuk mematuhi isi keputusan tersebut karena keputusan BPSK bersifat final dan mengikat, namun karena ikatannya dengan hukum Indonesia, BPSK tidak termasuk dalam empat wilayah yurisdiksi yang tercantum dalam Pasal 24 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (sehingga disebut UUD 1945), sehingga timbul

⁴ Ardinata, M., Dasan, A., & Hangabei, S. M. (2021). Upaya Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Bentuk Perwujudan Perlindungan Konsumen DI Kota Bengkulu. *Jurnal Al-Ilmarah: Jurnal Pemerintahan dan Politik Islam*, 6(1), 231-242.

⁵ Putranto, I. A. (2019). Kajian Hukum Terhadap Pelaksanaan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Di Pengadilan Negeri. *Masalah-Masalah Hukum*, 38(2), 178-185.

⁶ Widnyana, I. M., (2014). *Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Arbitrase*. Jakarta: Fikahati Aneska. h. 46

⁷ Rahmi, R., (2019). Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial Di Indonesia,” *Jurnal Bina Mulia Hukum* 4(1), 17-34

kekhawatiran terhadap kedudukan dan status BPSK. Berdasarkan perluasan sistem peradilan, BPSK dapat digolongkan sebagai lembaga negara yang memberikan bantuan terhadap proses peradilan atau kuasi-yudisial. Meskipun keputusan BPSK bersifat final dan mengikat, namun keputusan tersebut tidak mempunyai kewenangan eksekutorial sehingga tidak sepenuhnya final dan mengikat.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas sehingga layak untuk dibahas menjadi suatu jurnal ilmiah dengan judul "Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen: Bersifat Final dan Mengikat?". Adapun permasalahan hukum yang telah dijabarkan, sehingga dapat diambil atau dirumuskan 2 (dua) rumusan masalah yakni Apa kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)? dan Apa makna final dan mengikat pada putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen?

Penulisan jurnal ilmiah ini memiliki tujuan yang hendak dicapai yakni guna mengetahui dan menganalisa mengenai kewenangan BPSK dan makna final dan mengikat pada putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. *State of art* dalam jurnal ilmiah ini berguna untuk mengetahui hasil daripada penelitian terdahulu dengan topik yang berhubungan dengan putusan BPSK yang memiliki sifat Final dan Mengikat. Serta juga untuk membuktikan bahwa jurnal ilmiah ini memiliki kebaharuan di dalam pembahasannya dan tidak melakukan upaya-upaya yang berhubungan dengan tindakan plagiat dalam penyusunan jurnal ilmiah ini. Adapun digunakan 2 (dua) jurnal ilmiah terdahulu sebagai *state of art*, antara lain: 1) jurnal yang ditulis oleh Muhammad Alfian dengan judul "Menggugat Sifat Final dan Mengikat Putusan Perlindungan Konsumen" yang terbit pada Jurnal Amnesti Volume 1 Nomor 2 Tahun 2019 Temuan penelitian Terungkap bahwa BPSK merupakan lembaga yang berkomitmen terhadap peningkatan keadilan di Indonesia sesuai sifat dan kewenangannya; ia berfungsi sebagai badan kuasi-yudisial dalam sistem peradilan nasional. Peran utama lembaga ini adalah untuk melindungi hak-hak konsumen ketika mereka mengalami kerugian besar yang sulit diselesaikan secara finansial melalui tindakan Pengadilan Negeri. BPSK mempunyai kewenangan untuk menyelidiki dan mengadili sengketa atau contoh pelanggaran hukum, serta situasi yang melibatkan pelanggaran etika tertentu. Keputusannya bersifat konklusif dan dapat dilaksanakan, serupa dengan keputusan pengadilan yang umumnya mengikat. Mereka yang dirugikan akibat proses pengambilan keputusan yang dipengaruhi oleh kewenangan pemerintah akan diberikan keadilan dalam upaya ini.⁸ 2) jurnal yang dibuat oleh Irvan Adi Putranto berjudul "Kajian Hukum Terhadap Pelaksanaan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Di Pengadilan Negeri" Artikel tersebut dimuat dalam Jurnal Permasalahan Hukum yaitu Volume 48 No.2 Tahun 2016. Temuan penelitian berupa Peraturan Permohonan Eksekusi BPSK yang diajukan oleh BPSK sebagai arbiter. Peraturan tersebut berdasarkan hukum acara BPSK Kepmenperindag RI No. 350/MPP/Kep/12/2001. Pihak yang memenangkan gugatan dan karenanya bertanggung jawab atas biaya-biaya yang berkaitan dengan permohonan eksekusi adalah pihak yang berhak mengajukan permohonan tersebut, menurut peraturan perundang-undangan di Pengadilan Negeri HIR/Rbg. Di masa depan, penting untuk fokus pada proses pengajuan permintaan eksekusi untuk memastikan konsistensi dalam mengidentifikasi pemohon dan mencatat eksekusi.⁹

⁸ Alfian, M. (2019). Menggugat Sifat Final dan Mengikat Putusan Perlindungan Konsumen. *Amnesti: Jurnal Hukum*, 1(2), 26-46.

⁹ Putranto, I. A. (2019), *Op.Cit.*

2. Metode Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam tulisan ini adalah penelitian hukum normatif atau disebut juga penelitian hukum normatif. Pendekatan ini memerlukan pemeriksaan komprehensif terhadap hukum positif, termasuk undang-undang yang relevan, norma hukum, asas-asas hukum, aturan hukum, putusan pengadilan, perjanjian, dan filosofi hukum. Tujuan utama studi ini adalah untuk mengatasi berbagai permasalahan hukum dengan memanfaatkan berbagai sumber primer dan sekunder, termasuk buku, jurnal, dan internet. Kajian hukum normatif ini akan secara sistematis mengumpulkan materi dari beberapa sumber dan menganalisisnya baik dengan pendekatan perundang-undangan maupun pendekatan konsep hukum. Metode penelitian ini mengimplikasikan bahwa analisis akan berdasarkan pada hukum yang berlaku dan teori-teori serta konsep hukum untuk menggali pemahaman terhadap isu-isu hukum yang dibahas, serta untuk menemukan kebenaran terkait dengan permasalahan yang sedang dipelajari.¹⁰

Dua pendekatan yang digunakan adalah Pendekatan Perundang-Undangan dan Pendekatan Analitik. Penelitian ini akan mengkaji permasalahan tersebut dengan terutama mengandalkan peraturan perundang-undangan sebagai sumber hukum utama. Selanjutnya akan dilakukan analisis terhadap bahan hukum yang ada dan permasalahan yang ditemui dalam penelitian jurnal ilmiah ini. Tujuannya adalah untuk mengungkap kebenaran, bukan sekedar menyelesaikan permasalahan hukum yang ada.¹¹

3. Hasil Dan Pembahasan

3.1 Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Era globalisasi ini, pertumbuhan ekonomi suatu negara harus mendorong berkembangnya dunia usaha untuk menyediakan barang dan jasa yang meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui penggunaan teknologi baru. Sangat penting untuk memastikan bahwa pelanggan tidak dirugikan secara finansial akibat aktivitas perdagangan. Memprioritaskan peningkatan kesejahteraan masyarakat dan membangun jaminan mengenai kuantitas, kualitas, dan keamanan barang dan jasa yang diberikan di pasar sangatlah penting mengingat meningkatnya perekonomian global dan konsekuensinya keterbukaan pasar nasional.¹²

Latar belakang diundangkannya UUPK yang memiliki tujuan yang jelas termaktub pada konsideran menimbang yakni: Masyarakat sejahtera dan egaliter dengan landasan material dan spiritual yang kokoh merupakan tujuan pembangunan nasional di era

¹⁰ Wisanjaya, I. P. (2023). Perlindungan Hak Privasi sebagai Bagian dari Hak Asasi Manusia dalam Sistem Hukum Nasional Indonesia. *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)*, 12(4), 853-872.

¹¹ Kharisma, B., & Kurniawan, I. (2022). Akta Pejabat Pembuat Akta Tanah Elektronik Sebagai Alat Bukti: Urgensi Harmonisasi Kebijakan. *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)*, 11(2), 320-334.

¹² Suwarsogo, J., & Arwanto, B. (2021). Kewenangan Bpsk Dalam Memeriksa dan Mengadili Perkara Asuransi; Studi Kasus Pada Perkara Antara Drs. Khamdani dengan PT Asuransi Bina Dana Arta Tbk. Cabang Banjarmasin dan PT. OTO Multiartha Cabang Sampit Tahun 2016. *Salam: Jurnal Sosial dan Budaya Syar'i*, 8(6), 1881-1890.

demokrasi ekonomi yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Di era globalisasi, pembangunan perekonomian nasional sangat penting untuk memfasilitasi perluasan sektor usaha. Perluasan ini harus fokus pada produksi beragam barang dan jasa yang menggabungkan teknologi maju. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan banyak orang sekaligus memastikan bahwa konsumen tidak dirugikan ketika melakukan perdagangan. Proses globalisasi ekonomi yang sedang berlangsung harus memastikan bahwa pasar nasional menjadi lebih terbuka, sehingga mengarah pada peningkatan kesejahteraan individu. Hal ini termasuk memastikan bahwa barang dan jasa yang tersedia di pasar memiliki kualitas, kuantitas, dan keamanan yang tinggi. Selain itu, penting untuk meningkatkan kesadaran konsumen, pengetahuan, dan kemampuan untuk melindungi diri mereka sendiri, serta menumbuhkan perilaku bertanggung jawab di kalangan pelaku usaha.

UUPK dibentuk dengan tujuan untuk melindungi konsumen dengan berpegang pada prinsip-prinsip yang dituangkan dalam Pasal 2: kemaslahatan, keadilan, keseimbangan, keselamatan konsumen, keamanan, dan kejelasan hukum. Ketika masyarakat bekerja sama untuk melindungi hak dan kepentingan konsumen serta menetapkan preseden hukum yang jelas, mereka terlibat dalam perlindungan konsumen. Berbagai permasalahan antara pelanggan dan perusahaan masih mungkin muncul ketika UUPK diterapkan. Organisasi non-pemerintah (LSM) yang diakui secara resmi dan memiliki misi satu-satunya untuk membela hak-hak konsumen adalah salah satu contoh lembaga yang bertugas memantau perlindungan konsumen selama proses penyelesaian. Selanjutnya inisiatif pembangunan dimaksudkan untuk mendapatkan bantuan melalui pembentukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional. Upaya yang dilakukan untuk menjamin terlindunginya hak dan kepentingan konsumen dikenal dengan istilah perlindungan konsumen. Salah satu metode modulasi yang digunakan dalam jaringan komunikasi digital adalah penguncian pergeseran fasa biner (BPSK).

Sengketa perlindungan konsumen dapat diselesaikan dengan salah satu dari dua cara, sebagaimana diuraikan dalam UU Perlindungan Konsumen: melalui jalur informal atau melalui pengadilan. Apabila terjadi perselisihan, pihak yang dirugikan harus terlebih dahulu menghubungi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sesuai Pasal 45 UU Perlindungan Konsumen. Hal ini dicapai dengan menggunakan BPSK.

BPSK memiliki kewenangan dan tugas yang ditentukan berdasarkan Pasal 52 UUPK, adapun kewenangan dan tugasnya antara lain:

- 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;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang itu;

- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.”

Kewenangan yang diberikan UUPK merupakan sumber wewenang dan tugas BPSK. Daerah Tingkat II kini memiliki organisasi penyelesaian sengketa konsumen yang dibentuk oleh pemerintah untuk membantu mengatasi permasalahan konsumen dibandingkan harus pergi ke pengadilan. Keputusan akhir dan pasti harus diambil oleh lembaga penyelesaian sengketa konsumen dalam waktu 21 hari kerja setelah menerima perkara. Berikut ini sesuai dengan syarat UUPK yang diatur dalam Pasal 55 dan Pasal 54 ayat (3).

Konteks penanganan pengaduan Perlindungan Konsumen, belum terdapat pedoman yang jelas mengenai tumpang tindih kewenangan antara Pengadilan Negeri dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Secara khusus, tidak ada standar atau aturan khusus yang mendefinisikan kewenangan dalam kasus-kasus tersebut.¹³ Implementasi UUPK menghadapi tantangan hukum karena adanya inkonsistensi pasal-pasal di dalamnya, khususnya inkonsistensi normatif. Inkonsistensi tersebut timbul akibat adanya konflik antar berbagai pasal mengenai kewenangan penyelesaian sengketa perlindungan konsumen. Misalnya, Pasal 54 ayat (3) mengatur sifat putusan yang bersifat final dan mengikat, namun terdapat ketentuan yang bertentangan. Berdasarkan Pasal 56 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen, “individu berhak menggugat secara hukum atas keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.” Keberatan resmi harus diajukan ke pengadilan negeri setempat dalam waktu empat belas hari setelah menerima putusan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk mencapai hal ini.

Keseluruhan hal tersebut mengakibatkan hadirnya ketidakpastian hukum ditengah-tengah masyarakat yang berperkara dibidang perlindungan konsumen. Hal tersebut harus diselesaikan oleh pemerintah agar tidak terjadi kebingungan ditengah masyarakat yang mengharapakan suatu keadilan dan kepastian hukum terhadap kasus perlinudngan konsumen yang dihadapinya. Berdasarkan teori legislasi, pemerintah harus melakukan revisi terhadap UUPK yang ada saat ini mengingat sudah tidak relevan lagi dan terdapat inkonsistensi Pasal didalamnya. Serta harus dilakukan pembaharuan hukum melalui legislatif dalam hal ini DPR RI. Agar memberikan kekuatan yang lebih pasti kepada

¹³ Sitepu, R., & Muhamad, H. (2021). Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia. *Jurnal Rechten: Riset Hukum dan Hak Asasi Manusia*, 3(2), 7-14.

BPSK dalam menangani perkara perlindungan konsumen. Karena hal tersebut juga sejalan dengan pendapat yang menyebutkan bahwa:

“The character of the law to predict and facilitate various technological and information developments is very important as a means to realize laws that provide certainty, benefit, and justice for the community”¹⁴

Sifat hukum untuk memprediksi dan memfasilitasi berbagai perkembangan teknologi dan informasi sangat penting sebagai sarana untuk mewujudkan hukum yang memberikan kepastian, kemanfaatan, dan keadilan bagi masyarakat. Keadilan yang dipermasalahkan sejalan dengan Teori Keadilan Thomas Hobbes yang berpendapat bahwa keadilan dipandang adil jika didasarkan pada kesepakatan yang disepakati bersama. Komentar ini menyiratkan bahwa kedua belah pihak yang terlibat harus selaras atau harmonis agar tercipta keadilan atau rasa keadilan. Penafsiran perjanjian mencakup berbagai macam dokumen, termasuk namun tidak terbatas pada dokumen yang menyangkut transaksi bisnis atau persewaan serta beberapa jenis perjanjian lainnya. Namun perjanjian yang dimaksud adalah perjanjian pengambilan keputusan yang disepakati bersama antara pengadilan dan tergugat. Merupakan undang-undang yang tidak memihak pihak manapun, namun lebih mengedepankan kepentingan dan kesejahteraan masyarakat.¹⁵

3.2 Makna Final dan Mengikat Pada Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Keputusan dari BPSK yang bersifat final menunjukkan bahwa keputusan hukum tersebut tidak memerlukan langkah hukum tambahan. Sesuai dengan UU Peradilan Tata Usaha Negara, sifat final menandakan bahwa keputusan tersebut sudah akhir dan dapat berdampak secara hukum. Setelah keputusan akhir dikeluarkan, perselisihan yang telah diaudit secara otomatis diselesaikan atau diselesaikan. Putusan akhir merupakan langkah terakhir dalam proses pengadilan untuk menentukan hak-hak para pihak dan menyelesaikan perselisihan. Kesimpulan akhir harus diikuti dan dilaksanakan oleh kedua belah pihak.

Pasal 54 ayat (3) UUPK menegaskan bahwa “putusan majelis BPSK memiliki sifat final dan mengikat”. Final pada frase Pasal tersebut bermakna bahwa tidak adanya pilihan banding atau kasasi. Penjelasan tersebut memperjelas bahwa putusan panel di BPSK bersifat final, artinya tidak ada kemungkinan untuk mengajukan banding atau kasasi. Oleh karena itu, tidak diperlukan prosedur hukum tambahan untuk menolak keputusan tersebut.

Keputusan yang tidak layak untuk diterapkan tidak ada artinya dan tidak membantu mereka yang merasa dirugikan secara tidak adil. Memastikan peninjauan BPSK dapat dilakukan sangatlah penting, namun Pasal 56 ayat (2) UUPK menyatakan bahwa

¹⁴ Kurniawan, I. A. (2022). Digitalization of Business Law: Urgency and Orientation of the Industrial Revolution 4.0 and Society 5.0. *Volksgeist: Jurnal Ilmu Hukum dan Konstitusi*, 5(2), 253-265.

¹⁵ Nasution, M. (2017). *Hukum dalam Pendekatan Filsafat*. Jakarta: Kencana. h. 217-218

“pihak-pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri (PN) paling lambat dalam waktu 14 hari kerja setelah pemberitahuan putusan BPSK.” Berdasarkan Pasal ini individu dapat mengajukan keberatan terhadap kesimpulan BPSK, yang menghambat pelaksanaannya dan menunjukkan bahwa keputusan tersebut belum bersifat definitif. Menanggapi keberatan tersebut, Pengadilan Negeri mempunyai kemampuan untuk mengajukan banding ke Mahkamah Agung (MA). Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun putusan BPSK dianggap final dan mengikat di dalam lembaga BPSK, namun secara substansi, keberatan yang mungkin diajukan dapat diartikan sebagai bentuk banding.

Memahami makna dan sifat putusan BPSK tersebut harus dilakukan dan menggunakan teori penafsiran hukum yakni Teori penafsiran historis (*what is historical background of the formulation of a text*). Penafsiran historis mencakup dua lingkup yakni: (1) penafsiran sejarah perumusan undang-undang; dan (ii) penafsiran sejarah hukum. Kali ini digunakan penafsiran sejarah perumus undang-undang.¹⁶

Mencermati ketentuan Pasal 56 ayat (2) UUPK, terlihat bahwa pembentuk undang-undang mempunyai niat untuk melibatkan pengadilan dalam penyelesaian pengaduan konsumen. Dampak buruk terhadap keberlangsungan BPSK dalam upayanya melindungi nasabah. Karena mereka takut terlibat perselisihan hukum karena tidak setuju dengan keputusan BPSK, konsumen mendapatkan kesan negatif terhadap perusahaan sebagai akibat dari situasi sulit ini. Artinya, tujuan penerapan BPSK, yakni menyelesaikan persoalan nasabah secara cepat, efektif, dan hemat biaya, tidak akan terwujud. Hal ini dapat dianalogikan dengan perkara hukum yang lugas pada lembaga peradilan konvensional. Berlarut-larutnya prosedur ini menyebabkan gagalnya aspirasi UUPK terhadap perlindungan konsumen.¹⁷

Keputusan BPSK bersifat konklusif. Keputusan ini mensyaratkan kepatuhan dari semua organisasi yang berstatus hukum dan menetapkan tanggung jawab hukum. Putusan tersebut menjadi mengikat secara hukum bagi pihak-pihak yang bersengketa apabila menjadi “*Inkracht van gewijsde*”, sehingga memberikan keabsahan hukum yang bertahan lama. Oleh karena itu, keputusan tersebut memerlukan kewenangan agar institusi pemerintah dapat menggunakan kekuatan untuk menerapkan dan menegakkan persyaratan yang ditetapkan. Meskipun demikian, ada kalanya suatu keputusan dapat dilaksanakan terlebih dahulu menurut ketentuan Pasal 180 HIR. Hal ini misalnya berlaku dalam hal keputusan deklaratif, perjanjian damai (sebagaimana tercantum dalam Pasal 130 HIR), atau pelaksanaan transaksi-transaksi penting (sebagaimana dituangkan dalam Pasal 224 HIR). Pasal 56 ayat (1) UUPK menentukan bahwa: “badan usaha wajib segera melaksanakan keputusan BPSK dalam jangka waktu paling lama 7 hari kerja sejak keputusan diterima.” Pelaksanaan eksekusi berpedoman pada lima prinsip:

- 1) “Putusan hakim yang akan dieksekusi haruslah putusan hakim yang mempunyai kekuatan hukum tetap (*Inkracht van gewijsde*).
- 2) Putusan hakim yang akan dieksekusi harus bersifat menghukum (*condemnatoir*).
- 3) Putusan tidak dijalankan secara suka rela.
- 4) Eksekusi atas perintah dan di bawah pimpinan Ketua Pengadilan.

¹⁶ Dwi Pusparini dan Gede Made Swardhana, (2021). Urgensi Perlindungan Hukum Terhadap Jurnalis Perempuan Berspektif Kesetaraan Gender. *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)*, 10(1), 187-199

¹⁷ Kristiyanto, D. (2018). *Op.Cit*

5) Eksekusi harus sesuai dengan amar putusan.”¹⁸

Berikutnya, dalam Pasal 57 UUPK diatur bahwa “penetapan eksekusi untuk putusan majelis diminta kepada Pengadilan Negeri di wilayah tempat tinggal konsumen yang mengalami kerugian.” Kesanggupan untuk melaksanakan suatu putusan, baik dari pengadilan maupun arbitrase, harus memuat kalimat “Demi keadilan berdasarkan keimanan kepada Tuhan Yang Maha Esa” atau yang sering disebut dengan irah-irah. Prosesi ini memberikan wewenang eksekutif pada keputusan tersebut. Meski demikian, proses implementasinya tidak diatur secara luas dalam UUPK. Memang pencantuman irah-irah tidak wajib dalam putusan arbitrase BPSK. Baik UUPK maupun Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001, yang mengatur tanggung jawab dan wewenang BPSK, tidak mengatur perlunya mencantumkan irah-irah dalam penilaian BPSK.

Berbeda dengan isi suatu putusan arbitrase sesuai dengan Pasal 54 ayat (1) butir a UU Arbitrase yang menegaskan bahwa: “setiap putusan arbitrase harus mencantumkan kepala putusan atau irah-irah yang berbunyi “Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa”. Penting untuk meninjau secara menyeluruh persyaratan yang ditentukan dalam undang-undang Arbitrase, peraturan acara perdata, dan peraturan perundang-undangan terkait sebelum menerapkan putusan arbitrase dari BPSK. Karena kurangnya ketelitian dalam persiapan pelaksanaan, hal ini menjadi sangat penting. Ketika BPSK memutuskan untuk menggunakan arbitrase untuk menyelesaikan perselisihan pekerja, maka perusahaan secara efektif menjadi lembaga arbitrase. Oleh karena itu, penting untuk menilai secara cermat kondisi-kondisi yang diperlukan untuk arbitrase.

Pasal 57 UUPK mengatur bahwa: “putusan majelis BPSK yang bersifat final dan mengikat diminta penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri (PN). Namun, tidak ada ketentuan lain yang mengatur proses eksekusi atas putusan BPSK, dan juga tidak ada persyaratan untuk mencantumkan irah-irah pada putusan arbitrase BPSK.” Kekurangan ini bertentangan dengan Pasal 2 ayat (1) UU Kekuasaan Kehakiman yang menetapkan bahwa: “setiap putusan harus mencantumkan irah-irah ‘Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa’. Karena keputusan tersebut memperoleh kewenangan eksekutif selama masih ada irah-irah tersebut, maka pencabutan irah-irah tersebut dapat menjadikan keputusan tersebut batal dan tidak sah. Setelah temuan arbitrase BPSK telah mengikat secara hukum, maka temuan tersebut tidak dapat diupayakan untuk ditegakkan di kemudian hari. Akibatnya, putusan arbitrase yang dibuat melalui BPSK menjadi tidak bermakna, dan tujuan mencapai keadilan melalui penyelesaian sengketa konsumen masih belum tercapai.”¹⁹

Putusan BPSK maupun putusan pengadilan bersifat mutlak dan wajib, namun penjelasan sebelumnya menunjukkan bahwa hal tersebut bukanlah hal yang sama. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian terhadap status dan fungsi lembaga BPSK dilakukan dari segi administratif, yang kewenangannya hanya terbatas pada urusan administratif,

¹⁸ Panjaitan, H. (2021). *Hukum Perlindungan Konsumen (Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha)*. Jakarta: Jala Permata Angkasa. h. 18

¹⁹ Rehman, N., & Wicaksono, S. (2023). Makna Final Dan Mengikat Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Tinjauan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Putusan Kasasi Mahkamah Agung). *Brawijaya Law Student Journal*, 1(1), 1-15.

sehingga putusannya tidak bersifat yuridis. BPSK dapat dikategorikan sebagai badan kuasi-yudisial, yang sifat putusannya berbeda dengan putusan lembaga peradilan utama. Sifat konklusif dan wajib dari keputusan BPSK dapat ditafsirkan sebagai hasil konsensus atau kesepakatan. Putusan BPSK tidak memiliki kewenangan yang konklusif dan memiliki kekuatan hukum seperti putusan pengadilan. Penulis menyarankan agar tidak terjadi permasalahan pelaksanaan, sebaiknya putusan arbitrase BPSK memuat frasa “Demi keadilan berdasarkan keimanan kepada Yang Maha Esa” atau setidaknya menetapkan pedoman pengajuan permohonan eksekusi ke Pengadilan Negeri. Pendekatan ini bertujuan untuk memberikan konsistensi dalam penafsiran putusan eksekusi sehingga berujung pada tercapainya kepastian hukum. Apabila penerapan prosedur-prosedur tersebut terbukti menantang, penulis mengusulkan untuk mencabut kewenangan BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen, namun tetap menawarkan layanan mediasi bagi konsumen dan memberikan bantuan kepada mereka. Oleh karena itu, dengan adanya *Small Claim Court* di Indonesia, maka disarankan bagi konsumen untuk memulai proses hukum melalui lembaga ini. Karena hal ini menjamin kejelasan hukum dan, yang lebih penting, keadilan dalam menyelesaikan sengketa konsumen.

4. Kesimpulan

Kewenangan dan tanggung jawab BPSK diatur sesuai dengan Pasal 52 UUPK. Kewenangan dan tanggung jawab BPSK berasal dari kewenangan yang diberikan oleh UUPK. Untuk menghindari penggunaan sistem pengadilan dalam menyelesaikan pengaduan konsumen, pemerintah membentuk panel penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II. Keputusan final dan mengikat harus diberikan oleh otoritas penyelesaian sengketa konsumen dalam waktu 21 hari kerja setelah menerima gugatan. Hal ini mengikuti aturan yang tertuang dalam UUPK, yakni Pasal 54 ayat (3) dan Pasal 55. Penafsiran akhir dan konklusif terhadap putusan BPSK pada dasarnya berbeda dengan penafsiran yang sama dalam putusan pengadilan. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian terhadap status dan kedudukan BPSK hanya didasarkan pada sudut pandang administratif, dan kewenangan administratif menjadi satu-satunya faktor penentu. Dengan demikian, diputuskan bahwa putusan tersebut tidak memiliki sifat yuridis. Oleh karena itu, BPSK dapat dikategorikan sebagai badan kuasi-yudisial, dan putusan-putusannya berbeda dengan putusan lembaga-lembaga peradilan besar. Oleh karena itu, sifat “final dan mengikat” dari keputusan BPSK hanya dapat dipahami sebagai konsensus yang pasti dan tidak dapat dinegosiasikan. Sederhananya, lembaga peradilan mempunyai kewenangan untuk mengambil keputusan yang bersifat final dan mengikat secara hukum, namun putusan BPSK tidak.

Daftar Pustaka

- Ardinata, M., Dasan, A., & Hangabei, S. M. (2021). Upaya Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Bentuk Perwujudan Perlindungan Konsumen DI Kota Bengkulu. *Jurnal Al-Ilmarah: Jurnal Pemerintahan dan Politik Islam*, 6(1), 231-242.
- Alfian, M. (2019). Menggugat Sifat Final dan Mengikat Putusan Perlindungan Konsumen. *Amnesti: Jurnal Hukum*, 1(2), 26-46.

- Dwi Pusparini dan Gede Made Swardhana, (2021). Urgensi Perlindungan Hukum Terhadap Jurnalis Perempuan Berspektif Kesetaraan Gender. *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)*, 10(1), 187-199
- Kharisma, B., & Kurniawan, I. (2022). Akta Pejabat Pembuat Akta Tanah Elektronik Sebagai Alat Bukti: Urgensi Harmonisasi Kebijakan. *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)*, 11(2), 320-334.
- Rahmi, R., (2019). Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial Di Indonesia," *Jurnal Bina Mulia Hukum* 4(1), 17-34
- Kurniawan, I. A. (2022). Digitalization of Business Law: Urgency and Orientation of the Industrial Revolution 4.0 and Society 5.0. *Volksgeist: Jurnal Ilmu Hukum dan Konstitusi*, 5(2), 253-265.
- Nasution, M. (2017). *Hukum dalam Pendekatan Filsafat*. Jakarta: Kencana.
- Panjaitan, H. (2021). *Hukum Perlindungan Konsumen (Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha)*. Jakarta: Jala Permata Angkasa.
- Putranto, I. A. (2019). Kajian Hukum Terhadap Pelaksanaan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Di Pengadilan Negeri. *Masalah-Masalah Hukum*, 38(2), 178-185.
- Rehman, N., & Wicaksono, S. (2023). Makna Final Dan Mengikat Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Tinjauan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Putusan Kasasi Mahkamah Agung). *Brawijaya Law Student Journal*, 1(1), 1-15.
- Sitepu, R., & Muhamad, H. (2021). Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia. *Jurnal Rechten: Riset Hukum dan Hak Asasi Manusia*, 3(2), 7-14.
- Suwarsogo, J., & Arwanto, B. (2021). Kewenangan Bpsk Dalam Memeriksa dan Mengadili Perkara Asuransi; Studi Kasus Pada Perkara Antara Drs. Khamdani dengan PT Asuransi Bina Dana Arta Tbk. Cabang Banjarmasin dan PT Oto Multiartha Cabang Sampit Tahun 2016. *Salam: Jurnal Sosial dan Budaya Syar'i*, 8(6), 1881-1890.
- Tonny, N. F. (2014). *Pengembangan Masyarakat*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Verayanthi, N. J., & Kurniawan, I. A. (2021). Peranan Otoritas Jasa Keuangan Dalam Perlindungan Nasabah Akibat Kepailitan Perusahaan Asuransi. *Kertha Semaya: Jurnal Ilmu Hukum*, 7(1), 1465-1475.
- Wisanjaya, I. P. (2023). Perlindungan Hak Privasi sebagai Bagian dari Hak Asasi Manusia dalam Sistem Hukum Nasional Indonesia. *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)*, 12(4), 853-872.

Widnyana, I. M., (2014). *Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Arbitrase*. Jakarta: Fikahati Aneska.

Yunissari, N. K., Asri, D. P., & Murjiyanto, R. (2023). Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen di Kota Magelang. *Kajian Hasil Penelitian Hukum*, 7(1), 11-22.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Herzien Inlandsch Reglement (H.I.R)

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 Dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 138 Dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2004 Tentang Kekuasaan Kehakiman (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 8 dan Tambahan Lembaran Negara Nomor 4358)

Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/KEP/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen