

KEBERADAAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) SEBAGAI LEMBAGA QUASI YUDISIAL DI INDONESIA

Rahmi Rimanda^a

ABSTRAK

Penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dapat diajukan melalui proses litigasi maupun non litigasi berdasarkan kesepakatan para pihak. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengamankan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di luar pengadilan. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif dengan spesifikasi penelitian bersifat deskriptif analitis. Data yang digunakan adalah data sekunder berupa bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang keberadaan BPSK sebagai lembaga quasi yudisial di Indonesia dan efektifitas penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPSK merupakan lembaga quasi yudisial yang keberadaan berada dalam lingkup kekuasaan kehakiman. BPSK sebagai lembaga quasi yudisial berperan dalam mengadili dan menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan serta menjatuhkan putusan berdasarkan ketentuan dalam UUPK. Penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat dikatakan belum efektif. Hal tersebut terlihat dari banyaknya para pihak yang tidak sepakat dengan putusan BPSK. Kendala BPSK dalam menyelesaikan sengketa yaitu kendala kelembagaan, pendanaan, SDM, dan rendahnya kesadaran hukum perlindungan konsumen.

Kata kunci: lembaga quasi yudisial; perlindungan konsumen; sengketa konsumen.

ABSTRACT

Dispute settlement between consumers and business actors can be submitted through a litigation and non-litigation process based on the agreement of the parties. The Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection mandates that the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) as the agency which is tasked to handle and to settle the disputes between business actors and consumers outside the court. This study uses a normative juridical approach with descriptive analytical research specifications. The data that is used in this study are secondary data in the form of primary, secondary and tertiary legal materials. This study aims to investigate the existence of BPSK as a quasi-judicial institution in Indonesia and the effectiveness of consumer dispute resolution through the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK). The result of this research indicates that BPSK is a quasi-judicial institution which has the existence within the scope of judicial authority. BPSK as a quasi-judicial institution plays a role in adjudicating and resolving the disputes of consumers outside the court as well as making decisions based on the provisions stated in UUPK. Consumer dispute settlement through the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) can be said to be ineffective. It can be seen from many parties who did not agree with the decision of BPSK. There are some obstacles of BPSK in resolving disputes including, institutional constraints, funding, human resources, and the lack of legal awareness of consumer protection.

Keywords: consumer dispute; consumer protection; quasi-judicial institution.

^a Mahasiswa Program Studi Doktor Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran, Jl. Banda No. 42 Bandung 40115, email: rahmirimanda47@gmail.com.

PENDAHULUAN

Penggerak utama dalam pembangunan Negara Indonesia terjadi pada bidang ekonomi. Pembangunan ekonomi erat kaitannya pada aktivitas bisnis, dimana salah satu aktivitas bisnis ialah pertukaran suatu barang atau jasa. Kemajuan dibidang ilmu pengetahuan dan teknologi turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi barang dan/atau jasa hingga melintasi batas-batas suatu Negara. Hal tersebut sangat bermanfaat bagi kepentingan konsumen karena kebutuhan akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan kemampuannya.¹

Pertumbuhan dan perkembangan industri barang dan jasa di satu pihak membawa dampak positif yaitu tersedianya produk barang dan atau jasa dalam jumlah yang mencukupi dan terdapatnya alternatif pilihan bagi konsumen dalam memilih produk barang dan atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Para produsen atau pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya tentu akan mencari keuntungan yang setinggi-tingginya sesuai dengan prinsip ekonomi. Agar usaha mendapatkan keuntungan yang besar, para produsen atau pelaku usaha harus bersaing antara sesama pelaku usaha yang lain dengan cara bisnisnya tersendiri yang terkadang dapat merugikan konsumen. Ketatnya persaingan dapat mengubah perilaku kearah persaingan yang tidak sehat karena para pelaku usaha memiliki kepentingan yang saling berbenturan di antara para pelaku usaha. Persaingan yang tidak sehat ini, pada akhirnya dapat merugikan konsumen.² Kondisi dan fenomena tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang.

Pada praktiknya banyak permasalahan timbul baik dari pihak pelaku usaha maupun konsumen yang cenderung menempatkan konsumen pada posisi yang lebih lemah. Konsumen kerap menjadi objek aktivitas bisnis untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha tanpa memperhatikan hak-hak konsumen.

Secara garis besar kerugian konsumen terbagi menjadi 2 (dua) yaitu kerugian yang diakibatkan oleh perilaku penjual yang tidak bertanggung jawab sehingga dapat merugikan konsumen dan kerugian konsumen yang terjadi akibat perbuatan melawan hukum yang dilakukan pihak ketiga sehingga pada akhirnya merugikan konsumen.

Pada hakikatnya konsumen berada pada tingkat yang lebih rendah dibandingkan pelaku usaha. Penyebab utama lemahnya konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen terhadap hak-haknya yang masih sangat rendah. Hal ini disebabkan karena tidak adanya pendidikan dan

¹ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Impelementasinya*, Kencana Perdana Media Group, Jakarta: 2011, hlm. 1.

² Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung: 2014, hlm. 2.

kurangnya pengetahuan konsumen terhadap hak-haknya. Oleh karena itu kehadiran Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Untuk dapat melindungi hak-hak konsumen dalam segala aspek kegiatan ekonomi maka diperlukan perlindungan hukum terhadap konsumen, yang saat ini diatur dalam UUPK. Keberadaan aturan hukum penting untuk memberikan kekuatan memaksa bagi para pelaku usaha untuk menaati peraturan yang ditetapkan serta memiliki sanksi yang tegas bagi pelaku usaha yang melanggarnya.

Pada intinya di dalam Pasal 3 UUPK dinyatakan bahwa UUPK memiliki tujuan meningkatkan pemberdayaan terhadap konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya, menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan akses untuk mendapatkan informasi, serta menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen. Atas tujuan UUPK tersebut maka dibentuklah beberapa lembaga demi mencapai tujuan tersebut. Salah satunya ialah dibentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut BPSK).

Sebagai amanat dari UUPK, BPSK dibentuk sebagai badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen antara pelaku usaha dengan konsumen di luar pengadilan. Selain itu BPSK juga dibentuk untuk menyelesaikan masalah-masalah konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana. Pembentukan BPSK didasarkan karena kecenderungan masyarakat yang tidak mau untuk menyelesaikan sengketa di pengadilan karena posisi konsumen baik secara sosial maupun finansial tidak seimbang dengan pelaku usaha. Dengan terbentuknya lembaga BPSK ini diharapkan konsumen dapat dengan mudah memperjuangkan hak-haknya, juga dapat mendorong pelaku usaha agar dapat menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan rasa bertanggung jawab.³

BPSK diberikan wewenang oleh UUPK untuk memutus dan menetapkan ada atau tidak kerugian dipihak konsumen, memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen, serta menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan UUPK. Dalam menangani penyelesaian sengketa konsumen yang berwenang untuk menetapkan siapa yang menjadi majelis dalam menyelesaikan sengketa konsumen adalah ketua BPSK.

Berdasarkan UUPK pada Pasal 54 ayat (3) dinyatakan bahwa putusan BPSK bersifat final dan

³ Susanti Adi Nugroho, *Op.Cit.*, hlm. 2.

mengikat. Namun pada Pasal yang selanjutnya, yakni Pasal 56 ayat (2) dinyatakan bahwa para pihak dapat mengajukan keberatan ke Pengadilan terhadap putusan yang dijatuhkan oleh BPSK. Isi daripada kedua Pasal tersebut menimbulkan penafsiran yang berbeda, khususnya pada kekuatan hukum putusan BPSK.

BPSK merupakan salah satu lembaga *quasi yudisial*. Lembaga quasi yudisial atau semi pengadilan merupakan lembaga-lembaga yang memiliki sifat mengadili namun tidak dapat dikatakan sebagai pengadilan. Berdasarkan Undang-Undang, lembaga tersebut diberikan wewenang untuk memeriksa, menyelesaikan dan memutuskan suatu perselisihan ataupun perkara pelanggaran hukum serta perkara pelanggaran etika tertentu dengan keputusan yang bersifat final dan mengikat sebagaimana putusan pengadilan yang bersifat "*inkracht*" pada umumnya. Namun dalam menyelesaikan sengketa BPSK tidak memiliki kepastian hukum karena putusan BPSK yang tidak memiliki kekuatan eksekutorial yang berdampak pada hilangnya perlindungan hak-hak konsumen.

Pengaturan mengenai penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam Pasal 45 UUPK, yang menyatakan bahwa penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui proses litigasi atau nonlitigasi yang dipilih secara sukarela oleh para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa melalui proses non litigasi dapat ditempuh melalui BPSK yang memiliki tugas dan wewenangnya melaksanakan, menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase yang tidak hanya dapat menyelesaikan sengketa tetapi juga dapat menjatuhkan sanksi administratif bagi pelaku usaha yang melanggar larangan-larangan tertentu. Adanya ketidaksesuaian yang mana dikatakan putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat namun masih dapat dilakukan upaya keberatan ke Pengadilan Negeri dan putusan tersebut tidak dapat langsung dieksekusi.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka artikel ini akan membahas mengenai keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga quasi yudisial di Indonesia dan efektifitas penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian dalam penulisan artikel ini berbasis pada penelitian hukum normatif atau penelitian hukum doktrinal, yaitu penelitian yang mengacu pada norma hukum dengan menggunakan data sekunder. Teknik pengumpulan data dengan melakukan studi kepustakaan sebagai data sekunder berupa bahan hukum primer dan sekunder terkait dengan aturan hukum tentang Lembaga kuasi yudisial, perlindungan konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penelitian ini bersifat deskriptif analitis, yang melukiskan fakta-fakta berdasarkan kenyataan. Fakta tersebut kemudian dianalisis melalui penafsiran hukum.

PEMBAHASAN

Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai Lembaga *Quasi Yudisial*

Di samping lembaga Pengadilan Khusus yang dalam Undang-Undang secara tegas dan resmi disebut sebagai pengadilan, dewasa ini juga banyak tumbuh dan berkembang adanya lembaga-lembaga yang meskipun tidak disebut eksplisit sebagai pengadilan, tetapi memiliki kewenangan dan mekanisme kerja yang juga bersifat mengadili. Berdasarkan ketentuan Undang-Undang, lembaga-lembaga demikian ini diberikan kewenangan untuk memeriksa dan memutus sesuatu perselisihan ataupun perkara pelanggaran hukum, dan bahkan perkara pelanggaran etika tertentu dengan keputusan yang bersifat final dan mengikat (*final and binding*) sebagaimana putusan pengadilan yang bersifat "*inkracht*" pada umumnya. Semua ini dimaksudkan untuk memberikan keadilan bagi para pihak yang dirugikan oleh sesuatu sistem pengambilan keputusan yang mengatas-namakan kekuasaan negara.⁴

Karena itu, dapat dikatakan bahwa lembaga-lembaga yang bersifat mengadili tetapi tidak disebut sebagai pengadilan itu merupakan lembaga kuasi pengadilan atau semi pengadilan. Beberapa di antaranya berbentuk komisi-komisi negara, tetapi ada pula yang menggunakan istilah badan atau pun dewan. Lembaga-lembaga ini, di samping bersifat mengadili, seringkali juga memiliki fungsi-fungsi yang bersifat campuran dengan fungsi regulasi dan/ataupun fungsi administrasi. Fungsi regulasi dapat dikaitkan dengan fungsi legislatif menurut doktrin 'trias-politica Mostesquieu', sedangkan fungsi administrasi identik dengan fungsi eksekutif. Karena itu, komisi-komisi negara atau lembaga-lembaga yang memiliki kewenangan mengadili ini dapat dikatakan merupakan lembaga yang memiliki fungsi campuran.⁵

⁴ Jimly Asshiddiqie, *Putih Hitam Pengadilan Khusus*, diakses dari <https://books.google.com> diakses pada tanggal 15 Maret 2019 pukul 09.22. hlm. 13.

⁵ Jimly Asshiddiqie, *Ibid.*

Terdapat 6 (enam) kekuasaan yang dapat menentukan apakah suatu lembaga negara merupakan lembaga kuasi pengadilan atau tidak. Keenam kekuasaan tersebut yaitu:⁶

- a. Kekuasaan untuk memberikan penilaian dan pertimbangan. (*The power to exercise judgement and disrection*);
- b. Kekuasaan untuk mendengar dan menentukan atau memastikan fakta-fakta dan untuk membuat putusan. (*The power to hear and determine or to ascertain facts and decide*);
- c. Kekuasaan untuk membuat amar putusan dan pertimbangan-pertimbangan yang mengikat suatu subjek hukum dengan amar putusandan dengan pertimbangan-pertimbangan yang dibuatnya. (*The power to make binding others and judgements*);
- d. Kekuasaan untuk mempengaruhi hak orang atau hak milik orang per orang. (*The power to affect the personal or property rights of private person*);
- e. Kekuasaan untuk menguji saksi-saksi, untuk memaksa saksi untuk hadir, dan untuk mendengar keterangan para pihak dalam persidangan. (*The power to examine witnesses, to compel the attendance of witnesses, and to hear the litigation of issues on a hearing*);
- f. Kekuasaan untuk menegakkan keputusan atau menjatuhkan sanksi hukuman. (*The power to enforce decisions or impose penalties*).

Landasan konstitusional eksistensi lembaga kuasi yudisial merupakan hal yang penting diketahui. Pada perubahan konstitusi yang keempat pengakuan terhadap keberadaan lembaga kuasi yudisial diatur dalam Pasal 24 ayat (3) UUD NRI 1945 yang menentukan bahwa “badan badan lain yang fungsinya berkaitan dengan kekuasaan kehakiman diatur dalam Undang-Undang”. Ketentuan tersebut mengandung makna yaitu, pertama, pengakuan konstitusional terhadap keberadaan lembaga kuasi yudisial yang telah ada sebelum perubahan konstitusi maupun yang akan dibentuk pada waktu yang akan datang. Penyebutan badan-badan pada Pasal 24 ayat (3) UUD NRI 1945 menandakan bahwa telah ada lembaga-lembaga negara yang memiliki kewenangan semi-judisial sebelum perubahan konstitusi, seperti KPPU yang dibentuk pada tahun 1999 dan BPSK yang dibentuk pada tahun 1998. Konstitusi hanya memberikan landasan konstitusional bagi keberadaan lembaga-lembaga ini dalam sistem kekuasaan kehakiman. Kedua, syarat legalitas pendirian lembaga kuasi judisial diatur dalam Undang-Undang. Maknanya, lembaga kuasi yudisial baik yang telah dibentuk maupun yang akan dibentuk harus diatur lebih lanjut dalam Undang-

⁶ Lihat pertimbangan putusan Pengadilan Texas dalam kasus *Perdue, Brackett, Flores, Utt & Burns versus Linebarger, Goggan, Blair, Sampson & Meeks, L.L.P.*, 291 s.w. 3d 448.

Undang sebagai bentuk legitimasi konstitusional karena Undang-Undang merupakan cerminan aspirasi rakyat melalui lembaga legislatif.⁷

Pasal 24 ayat (3) UUD 1945 merupakan dasar dari ketentuan Pasal 38 Undang-Undang 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman (Untuk selanjutnya disebut UU Kekuasaan Kehakiman) menyatakan quasi yudisial berada dalam kekuasaan kehakiman. Lembaga quasi yudisial merupakan badan lain yang berperan sebagai pelaksana kekuasaan kehakiman sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 38 Undang-Undang tentang Kekuasaan Kehakiman. Pasal tersebut juga menjelaskan terkait fungsi dari badan tersebut. Ketentuan mengenai badan-badan lain yang fungsinya berkaitan dengan kekuasaan kehakiman diatur dalam Undang-Undang. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa fungsi daripada quasi yudisial tergantung pada ketentuan Undang-Undang yang mengaturnya.

Pengaturan tentang keberadaan lembaga quasi judicial dalam Undang-Undang Nomor 48 tahun 2009 diatur dalam bab "Badan-Badan Lain Yang Fungsinya Berkaitan Dengan Kekuasaan Kehakiman". Pengaturan khusus tentang lembaga quasi judicial menunjukkan bahwa adanya politik legislasi pengakuan hukum terhadap keberadaan lembaga-lembaga semi-yudisial yang saat ini semakin banyak dalam ranah kekuasaan kehakiman di Indonesia. Hal tersebut terkait dengan pengaturan lebih lanjut terhadap norma konstitusi yang ada dalam Pasal 24 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Ketentuan dalam Pasal 38 ayat (1) Undang-Undang tentang Kekuasaan Kehakiman menyebutkan bahwa selain Mahkamah Agung dan badan peradilan dibawahnya serta Mahkamah Konstitusi, terdapat badan-badan lain yang fungsinya berkaitan dengan kekuasaan kehakiman. Pasal 38 ayat (2) Undang-Undang tersebut mengatur lebih lanjut mengenai batasan fungsi yang berkaitan dengan kekuasaan kehakiman, meliputi: a). penyelidikan dan penyidikan, b). penuntutan c). pelaksanaan putusan, d). pemberian jasa hukum, dan e). penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Selanjutnya Pasal 38 ayat (3) Undang-Undang Kekuasaan Kehakiman mengatur bahwa ketentuan mengenai badan-badan lain yang fungsinya berkaitan dengan kekuasaan kehakiman diatur dalam Undang-Undang. Terlihat bahwa ketentuan tentang lembaga quasi yudisial dalam Undang-Undang tentang Kekuasaan Kehakiman menunjukkan bahwa pengaturan tersebut selaras dengan ketentuan Pasal 24 ayat (3) UUD NKRI yang memang masih sangat sumir.

Dari uraian tersebut menunjukkan bahwa lembaga quasi yudisial atau semi pengadilan diakui keberadaan dalam sistem kekuasaan kehakiman yaitu sebagai pelaksana kekuasaan

⁷ Muh. Risnain, "Eksistensi Lembaga Quasi Judicial Dalam Sistem Kekuasaan Kehakiman Di Indonesia: Kajian Terhadap Komisi Pengawas Persaingan Usaha", *Jurnal Hukum dan Peradilan*, Vol. 3 No. 1, Maret 2014, hlm. 53.

kehakiman. Pengaturan terhadap Lembaga-lembaga tersebut yang masih sangat sumir dalam konstitusi dan Undang-Undang. Secara konstitusional keberadaan lembaga quasi yudisial merupakan sebuah kenyataan dan memiliki legalitas dalam kekuasaan kehakiman Indonesia.

Undang-Undang kekuasaan kehakiman menyatakan bahwa adanya badan-badan lain yang memiliki fungsi berkaitan dengan kekuasaan kehakiman. Mengenai badan-badan lain yang memiliki fungsi kekuasaan kehakiman tersebut diatur dalam Undang-Undang. UUPK membentuk suatu lembaga yang disebut Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dibentuknya BPSK bertujuan untuk menjadi lembaga penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur luar pengadilan.⁸

Pada dasarnya BPSK merupakan lembaga yang memiliki sifat semi peradilan atau lembaga quasi yudisial. Pengertian quasi yudisial yang diberikan oleh Jimly Asshiddiqie bahwa lembaga ini ialah lembaga yang memiliki sifat mengadili. Lembaga ini juga berfungsi sebagai lembaga yang dapat menjalankan fungsi kehakiman dalam penyelesaian sengketa diluar pengadilan.

Berlakunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tidak secara langsung dapat menjamin terwujudnya penyelenggaraan perlindungan konsumen, karena dalam pelaksanaannya di lapangan penerapan beberapa Pasal dari Undang-Undang ini diperlukan adanya dukungan pembentukan kelembagaan, antara lain Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK merupakan sebuah badan yang berada di bawah Kementerian Perindustrian dan Perdagangan yang bertugas menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Terbentuknya BPSK ini merupakan amanat dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang kemudian dipertegas dalam keputusan Presiden Republik Indonesia, yaitu pada tahap pertama telah dibentuk 10 (sepuluh) BPSK berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Medan, Palembang, Jakarta Pusat, Jakarta Barat, Bandung, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Malang dan Makassar. Menindak lanjuti pembentukan BPSK tersebut sesuai amanat Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 itu, keluarlah Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.⁹

Berdasarkan pemaparan mengenai kewenangan yang dimiliki BPSK, maka dapat disimpulkan bahwa BPSK merupakan lembaga quasi yudisial yang keberadaan berada dalam lingkup kekuasaan kehakiman. BPSK sebagai lembaga quasi yudisial berperan dalam mengadili dan menyelesaikan

⁸ Janus Sidabalok, *Op.Cit*, hlm. 184.

⁹ Hesti Dwi Atuti, "Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)", *Jurnal Mimbar Justitia*, Vol. 1 No. 02 Edisi Juli-Desember 2015, hlm. 579.

sengketa konsumen diluar pengadilan serta menjatuhkan putusan berdasarkan ketentuan dalam UUPK.

Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diadopsi dari model *Small Claim Tribunal* (SCT) yang telah berjalan efektif di negara-negara maju, namun BPSK ternyata tidak serupa dengan SCT. Sebagaimana diketahui SCT berasal dari negara-negara yang bertradisi atau menganut sistem hukum Common Law atau Anglo Saxon memiliki cara berhukum yang sangat dinamis dimana Yurisprudensi menjadi hal utama dalam penegakan hukum. Sedangkan Indonesia menganut tradisi atau sistem hukum Civil Law atau Eropa Kontinental yang bersumber dari hukum tertulis (peraturan perundang-undangan). BPSK didesain dengan memadukan kedua sistem hukum tersebut, dimana model SCT diadaptasikan dengan model pengadilan dan model ADR (*Alternative Dispute Resolution*) khas Indonesia.¹⁰

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk dan diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Tugas utama BPSK yaitu menyelesaikan perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha. Ketentuan Pasal 23 UUPK dinyatakan bahwa dalam hal pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti kerugian atas tuntutan konsumen, maka diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha dan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau dengan cara mengajukan gugatan kepada badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Konsep dasar pembentukan lembaga BPSK ini yaitu untuk menangani penyelesaian sengketa yang pada umumnya meliputi jumlah nilai yang kecil, tetapi dalam pelaksanaannya tidak ada batasan nilai pengajuan gugatan, sehingga dimungkinkan gugatan konsumen meliputi jumlah nilai yang kecil sampai nilai yang besar. Keberadaan BPSK yang lebih penting adalah melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha dan untuk mendorong kepatuhan pelaku usaha kepada UUPK.¹¹

Secara singkat BPSK memiliki tugas dalam menangani sengketa konsumen yang dapat dilakukan melalui proses mediasi, konsiliasi atau arbitrase. Selain itu tugas BPSK juga memberikan konsultasi perlindungan konsumen dan melakukan pengawasan sebagaimana yang diamanatkan

¹⁰ Al. Wisnubroto, *Aiternatif Penyelesaian Sengkela Konsumen Butuh Progresivitas*, Artikel, www.hukumonline.com, hlm. 2, diakses tanggal 22 Mei 2019.

¹¹ Tami Rusli, "Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen dan Pelaku Usaha Menurut Peraturan Perundangan", *Jurnal Keadilan Progresif*, Vol.3 No. 1, 2012, hlm. 90.

dalam UUPK. Dalam penyelesaian sengketa konsumen, BPSK memiliki kewenangan untuk memutuskan dan menetapkan ada atau tidaknya kerugian yang dialami oleh konsumen dan menjatuhkan sanksi terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang.

UUPK sebagai landasan hukum kewenangan BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan telah menentukan pihak yang dapat mengajukan penyelesaian sengketa melalui BPSK yakni hanya seorang konsumen atau ahli warisnya yang mengalami kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa. UUPK juga telah menentukan kriteria seorang konsumen atau ahli warisnya yang dapat mengajukan penyelesaian sengketa melalui BPSK yakni merupakan konsumen akhir. Pengertian konsumen menurut UUPK adalah konsumen akhir yakni pengguna terakhir atau pemanfaat akhir suatu produk (*end user*). Konsumen sebagai pengguna akhir (*end user*) dimana dianggap tidak mempunyai motif untuk memperoleh keuntungan dari transaksi yang dilakukan konsumen dengan pelaku usaha.¹² UUPK tidak memberikan hak kepada konsumen antara untuk mengajukan gugatan kepada pelaku usaha baik melalui pengadilan maupun di luar pengadilan melalui BPSK. Konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Hal ini mengingat bahwa pengertian konsumen antara juga dapat berkedudukan sebagai pelaku.¹³

Berdasarkan tugas dan wewenang yang dimiliki oleh BPSK, BPSK memiliki karakteristik lembaga quasi yudisial sebagaimana yang dirumuskan oleh Jimly Asshiddiqie. Adapun karakteristik yang dimiliki oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah BPSK mempunyai kewenangan untuk mendengar dan menentukan atau memastikan fakta yang ada. Pada tugas dan wewenangnya BPSK dapat melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen. Untuk melaksanakan tugas tersebut BPSK dapat memanggil para pihak yang bersengketa untuk dapat menyelesaikan sengketa yang terjadi. BPSK juga dapat meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat buktilain. BPSK memiliki kekuasaan untuk menguji saksi-saksi, untuk memaksa saksi-saksi untuk hadir, dan untuk mendengar keterangan para pihak dalam persidangan. Kekuasaan yang dimiliki oleh BPSK ini terlihat dari tugas dan wewenang BPSK yang tertuang pada Pasal 52 UUPK poin h dan i. Dalam poin tersebut dijelaskan bahwa BPSK dapat memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli, dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui tentang pelanggaran UUPK. Bahkan BPSK sendiri memiliki wewenang untuk meminta bantuan dari penyidik untuk dapat menghadirkan pelaku usaha, saksi saksi ahli dan juga orang yang dianggap mengetahui pelanggaran UUPK. BPSK memiliki kekuasaan untuk menegakkan keputusan atau

¹² Nurul Fibrian, "Perlindungan Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Ligasi", *Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER*, Vol. 1 No. 1. Januari-Juni 2015, hlm. 122.

¹³ Agus Suwandono, Deviana Yunitasari, "Kedudukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan dalam Hukum Perlindungan Konsumen" *Jurnal Bina Mulia Hukum*, Vol.1 No. 1, September 2016, hlm. 18-19.

menjatuhkan sanksi hukuman. Tugas dan wewenang BPSK yang tertulis pada poin k dan m menjelaskan bahwa BPSK dapat memutuskan dan menetapkan ada atau tidaknya kerugian di pihak konsumen dan juga menjatuhkan sanksi administrative kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang ini.

Menunjuk pada Pasal 49 ayat (1) dan Pasal 54 ayat (1) UUPK jo. Pasal 2 SK Menper-indag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, fungsi utama BPSK yaitu: sebagai instrumen hukum penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Sedangkan tugas BPSK diatur pada Pasal 52 butir e, butir f, butir g, butir h, butir i, butir j, butir k, butir l dan butir m UUPK sebenarnya telah terserap dalam fungsi utama BPSK tersebut. Tugas BPSK memberikan konsultasi perlindungan konsumen (Pasal 52 butir b UUPK) dapat dipandang sebagai upaya sosialisasi UUPK, baik terhadap konsumen maupun pelaku usaha. Dalam hal konsultasi diberikan, jika suatu Permohonan Sengketa Konsumen (PSK) sudah terdaftar di Sekretariat BPSK, maka konsultasi yang diberikan BPSK tentu dalam rangka penyelesaian sengketa konsumen, baik dengan cara konsiliasi, mediasi, maupun arbitrase (Pasal 6 Kepmenperindag No. 301/MPP/Kep/10/2001).

Prosedur penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK ini terdiri dari tiga tahapan. Pertama, tahap permohonan yang meliputi persyaratan pengaduan penyelesaian penyelesaian sengketa tanpa pengacara; kedua, tahap persidangan yang dapat dilaksanakan dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase; dan ketiga, tahap putusan yang harus diselesaikan selambat-lambatnya 21 hari kerja terhitung sejak gugatan diterima yang dilanjutkan dengan eksekusi putusan.¹⁴

Para pihak dapat memilih cara penyelesaian sengketa mana akan digunakan dalam menyelesaikan permasalahannya. Apakah menggunakan proses pengadilan atau proses luar pengadilan. Apabila para pihak telah sepakat dalam memilih proses penyelesaian sengketa yang akan digunakan, maka terhadap pilihan tersebut para pihak wajib mengikutinya. Apabila para pihak sepakat memilih penyelesaian sengketa melalui BPSK, maka majelis BPSK wajib menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen sesuai dengan pilihan para pihak.

Dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha, jika tidak ada kesepakatan saat ditempuh dalam jalur damai atau tidak sepakat atas hak-hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha, ada tiga tata cara penyelesaian sengketa berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan, yang selanjutnya disebut KMPP Nomor

¹⁴ Kurniawan dan Abdul Wahab, "Tinjauan Yuridis Terhadap rosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK di Indonesia", *Jurnal Hukum Jatiswara*, Vol. 23, No.2, Juli 2008, hlm. 54.

350/MPP/12/2001 sebagai berikut:¹⁵

1. Konsiliasi

Dalam KMPP 350/MPP/12/2001 Pasal 1 angka 9 menjelaskan bahwa konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dengan perantara BPSK untuk mempertemukan pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan pada para pihak. Penyelesaian dengan cara ini dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa yaitu konsumen dan pelaku usaha dengan didampingi oleh Majelis dalam upaya penyelesaiannya. Majelis berupaya untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa dan menjelaskan peraturan Perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen. Kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa diberi kesempatan yang sama untuk menjelaskan hal-hal yang disengketakan. Dalam konsiliasi ini Majelis hanya bertindak pasif sebagai Konsiliator (Pasal 5 ayat 1 KMPP 350/MPP/12/2001) dalam proses penyelesaian sengketa sedangkan keputusan atau kesepakatan penyelesaian sengketa diserahkan kepada para pihak yang bersengketa, keputusan tersebut tergantung dengan kesukarelaan para pihak.

2. Mediasi

Penyelesaian sengketa dengan cara mediasi berdasarkan KMPP 350/MPP/12/2001 Pasal 1 angka 10 menjelaskan bahwa mediasi merupakan proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantara BPSK sebagai penasihat dan penyelesaiannya diserahkan pada para pihak yaitu konsumen dan pelaku usaha. Penyelesaian dengan cara ini dilakukan sendiri oleh konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak aktif (Pasal 5 ayat 2 KMPP 350/MPP/12/2001). Dengan maksud Majelis bertindak sebagai Mediator dengan memberikan nasehat, petunjuk saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa. Namun keputusan atau kesepakatan dalam penyelesaian sengketa tetap diserahkan sepenuhnya kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa kemudian dituang dalam perjanjian tertulis antara para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa melalui mediasi maupun konsiliasi, sepenuhnya diserahkan kepada pihak yang bersengketa untuk memperoleh kesepakatan dalam menentukan baik dalam bentuk maupun jumlah ganti rugi yang diterima oleh konsumen. Kesepakatan ini dituangkan dalam perjanjian tertulis dan ditandatangani oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Hal ini dimaksudkan sebagai bukti untuk pembuatan berita acara oleh panitera BPSK.

¹⁵ Hanum Rahmaniar Helmi, "Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Memutus Sengketa Konsumen di Indonesia", *Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER*, Vol. 1, No. 1, Januari-Juni 2015. hlm. 82.

3. Arbitrase

Lain dengan cara mediasi dan konsiliasi berdasarkan Pasal 1 angka 11 KMPP 350/MPP/12/2001, Arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini pihak konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian kepada BPSK. Dalam penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan melalui cara arbitrase, pelaksanaannya berbeda dengan cara penyelesaian sengketa melalui cara konsiliasi maupun mediasi. Melalui cara ini, majelis bertindak aktif untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa bilamana tidak tercapai kesepakatan. Yang dilakukan pertama kali adalah dengan memberikan penjelasan kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa tentang perihal peraturan Perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen serta diberikan kesempatan yang sama kepada konsumen dan pelaku usaha untuk menjelaskan hal-hal yang dipersengketakan. Melalui cara ini keputusan/kesepakatan dalam penyelesaian sengketa ini sepenuhnya menjadi kewenangan majelis yang dibentuk BPSK tersebut.

Tabel 1.1
Rekapitulasi Penyelesaian Sengketa Konsumen di
Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen DKI Jakarta Tahun 2018

Keterangan Waktu	Konsiliasi	Mediasi	Arbitrase	Tidak Sepakat
Januari	5	5	0	34
Februari	0	6	2	9
Maret	0	12	1	12
April	0	12	1	10
Mei	1	8	0	4
Juni	0	0	4	4
Juli	0	6	0	8
Agustus	1	5	0	1
September	0	6	0	13

Sumber: Website Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen DKI Jakarta

Dari data penyelesaian sengketa konsumen di BPSK DKI Jakarta tahun 2018, penyelesaian sengketa di BPSK paling banyak dilakukan melalui proses mediasi. Terlihat pada table tersebut masih banyak sengketa yang diajukan ke BPSK yang menghasilkan ketidaksepakatan para pihak. Ketidaksepakatan terhadap putusan BPSK tentunya sangat berkaitan dengan iktikad baik dari para pihak dalam menyelesaikan sengketa dan Sumber Daya Manusia (SDM) anggota BPSK dalam membantu para pihak untuk menyelesaikan sengketa. Untuk mengoptimalkan keberadaan BPSK

maka Pemerintah hendaknya memperkuat Sumber Daya Manusia (SDM) dengan memberikan pendidikan dan pelatihan yang lebih intensif (mahir) kepada para anggota BPSK, serta adanya keseriusan untuk menumbuhkan kesadaran bagi semua pihak terkait perlindungan konsumen.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) DKI Jakarta dapat dikatakan belum efektif dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Pada tahun 2015 dari 512 persidangan di BPSK DKI Jakarta namun hanya 130 kasus yang selesai. Pada tahun 2016 ada 216 kasus dan terselesaikan sebanyak 90 kasus. Di tahun 2017 ada 128 yang masuk, yang berhasil diselesaikan sekitar 75 kasus. Pada tahun 2018 dari 170 kasus yang diajukan ke BPSK hanya 75 kasus dapat diselesaikan melalui mediasi konsiliasi dan arbitrase. Sedangkan 95 kasus tidak mencapai kesepakatan para pihak. Walaupun keberadaan BPSK ini sangat diharapkan oleh masyarakat terutama bagi konsumen dan pelaku usaha namun masih terdapat beberapa hambatan dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK.

Achmad Ali berpendapat bahwa ketika ingin mengetahui sejauh mana efektivitas dari hukum, maka pertama-tama harus dapat mengukur “sejauh mana aturan hukum itu ditaati atau tidak ditaati”. Lebih lanjut Achmad Ali pun mengemukakan bahwa pada umumnya faktor yang banyak mempengaruhi efektivitas suatu perundang-undangan adalah profesional dan optimal pelaksanaan peran, wewenang dan fungsi dari para penegak hukum, baik di dalam menjelaskan tugas yang dibebankan terhadap diri mereka maupun dalam menegakkan perundang-undangan tersebut.¹⁶

Sumber daya manusia (SDM) merupakan hal yang paling substansial dalam menunjang efektifnya kinerja suatu lembaga. Hal ini dikarenakan, sumber daya manusia adalah organ yang menggerakkan segala aktifitas lembaga tersebut. Oleh karenanya semakin baik kualitas sumber daya manusia yang ada pada lembaga tersebut maka akan semakin baik pula kinerja yang akan dihasilkan.

Majelis BPSK dalam menyelesaikan sengketa wajib mengeluarkan putusan paling lama 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah menerima gugatan dari konsumen. Terhadap putusan yang dijatuhkan oleh majelis BPSK maka harus diminta penetapan eksekusi kepada Pengadilan Negeri ditempat tergugat berdomisili. Dalam waktu paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak dikeluarkannya putusan BPSK sebagaimana ketentuan Pasal 55 UUPK maka pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut. Dapat dikatakan bahwa putusan BPSK tidak memiliki kekuatan eksekutorial. Dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa melalui BPSK tidak jarang penyelesaian melebihi waktu 21 hari kerja terutama penyelesaian melalui jalur arbitrase. Hal tersebut terjadi karena

¹⁶ Achmad Ali, *Menguak Teori Hukum dan Teori Peradilan Vol.1*, Jakarta: Kencana, 2010, hlm. 375.

ketidakhadiran para pihak yang dapat mengulur waktu penyelesaian dan tidak lengkapnya alat bukti yang diajukan oleh para pihak dalam penyelesaian sengketa.

Terdapat pasal yang kontradiktif berkaitan dengan putusan BPSK, yang mana ketentuan dalam UUPK yaitu pada Pasal 56 Ayat (2) dinyatakan bahwa para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima putusan BPSK. Hal tersebut tidak sesuai dengan Pasal 54 ayat (3) UUPK yang menegaskan bahwa putusan BPSK bersifat final dan mengikat (*final and binding*).

Dari Penjelasan Pasal 54 ayat (3) UUPK, bahwa maksud dari putusan BPSK yang bersifat final yaitu dalam penyelesaian melalui BPSK tidak terdapat adanya upaya banding dan kasasi. Jika dikaitkan pada ketentuan Pasal 56 ayat (2) UUPK, maka dapat dikatakan bahwa maksud dari finalnya putusan BPSK hanya dimaknai pada upaya banding. istilah tersebut tidak termasuk upaya mengajukan keberatan di Pengadilan Negeri. Sedangkan penafsiran mengikat pada putusan BPSK adalah harus dijalankan oleh pihak yang diwajibkan untuk itu.

Dalam praktik, pelaksanaan putusan BPSK terkadang menjadi persoalan pada saat pelaku usaha tidak mengajukan keberatan, tetapi tidak juga melaksanakan putusan BPSK. Demikian pula eksekusi putusan BPSK menggunakan dasar yang diatur dalam HIR/RBg. BPSK tidak bertindak atas nama konsumen. BPSK justru bertindak sebagai arbiter untuk menyelesaikan sengketa konsumen dan pelaku usaha.

Dengan adanya upaya keberatan terhadap putusan BPSK di Pengadilan Negeri hingga ke Mahkamah Agung mengakibatkan hak konsumen tidak terpenuhi dengan pasti sehingga konsumen tertunda untuk mendapatkan ganti rugi dikarenakan harus menunggu selesainya proses upaya hukum. Apabila hal tersebut dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, maka tampak ada ketidakkonsistenan, karena dalam putusannya yang bersifat final dan mengikat, tidak ada upaya hukum banding dan kasasi.¹⁷

Pengajuan upaya keberatan tidak hanya terdapat dalam UUPK namun secara khusus diatur dalam Peraturan mengenai pengajuan keberatan atas putusan BPSK dijelaskan dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan BPSK. Pasal 1 ayat (3) Perma Nomor 1 Tahun 2006 memberikan pengertian bahwa keberatan adalah upaya bagi pelaku usaha dan konsumen yang tidak dapat menerima putusan BPSK. Keberatan hanya dapat diajukan terhadap putusan arbitrase yang dikeluarkan oleh BPSK.

Dalam Pasal 6 Perma Nomor 1 Tahun 2006 membahas mengenai tata acara pemeriksaan keberatan. Pemeriksaan keberatan hanya dapat dilakukan atas dasar putusan BPSK dan berkas

¹⁷ Isis Ikhwansyah, *Hukum Persaingan Usaha Dalam Implementasi Dan Praktik*, Unpad Pres, Bandung: 2010, hlm.68.

perkara. Pasal 70 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa mengatur tentang unsur-unsur terhadap putusan arbitrase yang dapat diajukan permohonan pembatalan yaitu: Surat atau dokumen yang diajukan dalam pemeriksaan, setelah putusan dijatuhkan, diakui palsu atau dinyatakan palsu.

Kendala yang dihadapi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menyelesaikan sengketa yaitu: *Pertama* kendala kelembagaan yaitu terlalu kompleksnya tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen meliputi tugas yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa dan tugas diluar penyelesaian sengketa (upaya pembinaan dan pengawasan). *Kedua* kendala pendanaan, belum adanya aturan yang secara tegas dan rinci mengatur mengenai alokasi yang rasional yang seharusnya di alokasikan untuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Ketiga* kendala sumber daya manusia Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, masih kurangnya sumber daya manusia BPSK yang mempunyai keahlian dalam menyelesaikan sengketa konsumen. *Keempat* rendahnya kesadaran hukum perlindungan konsumen, hal ini disebabkan minimnya informasi kepada masyarakat menyangkut hak-hak nya sebagai konsumen untuk dapat menuntut haknya melalui penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.¹⁸ Perlu dilakukan optimalisasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di seluruh Indonesia, agar penyelesaian sengketa di BPSK bisa lebih efektif.

PENUTUP

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara Pelaku Usaha dan Konsumen. BPSK termasuk salah satu lembaga quasi yudisial atau disebut semi pengadilan yang memiliki kewenangan untuk memeriksa dan memutus sesuatu perselisihan ataupun perkara pelanggaran hukum, dan pelanggaran etika tertentu dengan keputusan yang bersifat final dan mengikat (*final and binding*) sebagaimana putusan pengadilan yang bersifat "*Inkracht*" pada umumnya. Pasal 24 ayat (3) UUD 1945 merupakan dasar dari ketentuan Pasal 38 Undang-Undang 48 Tahun 2009 menyatakan quasi yudisial berada dalam kekuasaan kehakiman. Dalam Pasal 38 Undang-Undang tentang kekuasaan kehakiman dapat dinyatakan bahwa quasi yudisial merupakan badan lain yang berperan sebagai pelaksana kekuasaan kehakiman. Sehingga dapat disimpulkan BPSK sebagai Lembaga quasi yudisial di Indonesia berkedudukan di dalam kekuasaan kehakiman.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat dikatakan belum efektif salah satunya di DKI Jakarta. Hal tersebut terlihat dari banyaknya

¹⁸ Imam Budi Santoso, Dedi Pahroji, "Optimalisasi Peran Dan Fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kabupaten Karawang", *Jurnal Unsika*, Vol. 11 No. 24 Sep-Nop 2012, hlm. 6.

para pihak yang tidak sepakat dengan putusan BPSK. Kendala BPSK dalam menyelesaikan sengketa yaitu kendala kelembagaan, pendanaan, SDM, dan rendahnya kesadaran hukum perlindungan konsumen. Perlu dilakukan optimalisasi terhadap keberadaan BPSK sebagai lembaga quasi yudisial dalam menyelesaikan sengketa konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Achmad Ali, *Menguak Teori Hukum (Legal Theory) dan Teori Peradilan (Judicialprudence)*, Prenada Media Group, Jakarta: 2009.

Isis Ikhwanisyah, *Hukum Persaingan Usaha Dalam Implementasi Dan Praktik*, Unpad Pres, Bandung: 2010.

Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung: 2014.

Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Impelementasinya*, Kencana Perdana Media Group, Jakarta: 2011.

Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta: 2008.

Jurnal

Abdul Halim Barkatullah, "Urgensi Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi di E-Commerce", *Jurnal Hukum, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia*, Vol 14, No. 2, April 2007.

Agus Suwandono, Deviana Yuanitasari, "Kedudukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan dalam Hukum Perlindungan Konsumen" *Jurnal Bina Mulia Hukum*, Vol 1, No. 1, September 2016.

Hanum Rahmaniar Helmi, "Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Memutus Sengketa Konsumen di Indonesia", *Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER*, Vol 1 No. 1, Januari-Juni 2015.

Hesti Dwi Atuti, "Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)", *Jurnal Mimbar Justitia*, Vol. I No. 2, Juli-Desember 2015.

Imam Budi Santoso, Dedi Pahroji, "Optimaliasi Peran Dan Fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kabupaten Karawang", *Jurnal Unsika*, Vol. 11 No. 24 Sep-Nop 2012.

Kurniawan dan Abdul Wahab, "Tinjauan Yuridis Terhadap rosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK di Indonesia", *Jurnal Hukum Jatiswara*, Vol 23 No.2, Juli 2008.

Muh. Risnain, "Eksistensi Lembaga Quasi Judisial Dalam Sistem Kekuasaan Kehakiman Di Indonesia: Kajian Terhadap Komisi Pengawas Persaingan Usaha", *Jurnal Hukum dan Peradilan*, Vol.3, No. 1, Maret 2014.

Nurul Fibrian, "Perlindungan Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Ligasi", *Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER*, Vol. 1, No. 1, Januari-Juni 2015.

Tami Rusli, "Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen dan Pelaku Usaha Menurut Peraturan Perundangan", *Jurnal Keadilan Progresif*, Vol.3 No. 1, 2012.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman.

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Sumber Lain

Al. Wisnubroto, *Aiternatif Penyelesaian Sengkela Konsumen Butuh Progresivitas*, Artikel, www.hukumonline.com.

Jimly Asshiddiqie, *Putih Hitam Pengadillan Khusus*, diakses dari <https://books.google.com>.

Pertimbangan putusan Pengadilan Texas dalam kasus Perdue, Brackett, Flores, Utt & Burns versus Linebarger, Goggan, Blair, Sampson & Meeks, L.L.P., 291 s.w. 3d 448.