

**SKRIPSI**

**TANGGUNG JAWAB BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN  
(BPSK) DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN**



**Oleh:**

**MUSDALIFAH**

**1603085**

**FAKULTAS HUKUM**

**INSTITUT ILMU SOSIAL DAN BISNIS ANDI SAPADA**

**PAREPARE**

**2022**

**TANGGUNG JAWAB BADAN PENYELESAIAN SENGKETA  
KONSUMEN (BPSK) DALAM MENYELESAIKAN  
SENGKETA KONSUMEN**

**SKRIPSI**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana Hukum Pada  
Institut Ilmu Sosial dan Bisnis Andi Sapada

Oleh

**MUSDALIFAH**  
16 03 085

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing 1

Dr. Muh. Sabir Rahman., S.H., M.H.  
NIDN. 0907116702

Pembimbing 2

Dr. Bakhtiar Tijang, S.E., M.H.  
NIDN. 09020056202

Mengetahui

Ketua Program Studi

Auliah Ambarwati, S.H., M.H.  
NIDN. 0920119402

Dekan Fakultas Hukum

Kairuddin Karim, S.H., M.H.  
NIDN. 0900046201

**TANGGUNG JAWAB BADAN PENYELESAIAN SENGKETA  
KONSUMEN (BPSK) DALAM MENYELESAIKAN  
SENGKETA KONSUMEN**

**SKRIPSI**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

**MUSDALIFAH**

**16 03 085**

Telah dipertahankan di Depan Dewan Penguji  
Pada Hari, Selasa, 11 Januari 2022 dan dinyatakan LULUS

**Susunan Dewan Penguji**

Nama	Tanda Tangan
Pimpinan Sidang : <u>Dr. Bakhtiar Tijjang, S.E., M.H.</u> Rektor	(.....)
Ketua : <u>Dr. Muh. Sabir Rahman., S.H., M.H.</u> Lektor	(.....)
Anggota : <u>Dr. Bakhtiar Tijjang, S.E., M.H.</u> Lektor Kepala	(.....)
Anggota : <u>Iswandy Rai Saputra., S.H., M.H.</u> Asisten Ahli	(.....)
Anggota : <u>Auliah Ambarwati., S.H., M.H.</u>	(.....)

Mengetahui  
Dekan Fakultas Hukum

  
Kairuddin Karim, S.H., M.H.  
NIDN. 0906046201

## **LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertandatangan dibawah ini :

**Nama : Musdalifah**

**NIM : 16 03 085**

**Konsentrasi : Hukum Perdata**

**Judul skripsi: Tanggung Jawab Badan Penyelesaian  
Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam  
Menyelesaikan Sengketa Konsumen**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku di Institut Ilmu Sosial dan Bisnis Andi Sapada.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sadar dan penuh tanggung jawab

Yang Membuat Pernyataan

Parepare, 11 Januari 2022



**Musdalifah**  
NIM. 16 03 085

## ABSTRAK

MUSDALIFAH 160385 TANGGUNG JAWAB BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN (di bimbing oleh Muhammad Sabir Rahman dan Bakhtiar Tijjang).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggung jawab Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa konsumen serta untuk mengetahui mekanisme Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa Konsumen.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian normatif dengan pendekatan perundang-undangan. pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua peraturan Perundang-undangan yang bersangkutan paut dengan permasalahan (isu hukum) yang sedang dihadapi.

Hasil Penelitian Tanggung Jawab Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yaitu berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. memiliki peran dalam melaksanakan proses dan penuntasan konflik konsumen melalui cara mediasi, arbitrase, atau konsiliasi dengan kesempatan yang diberikan mulai dari konsultasi perlindungan konsumen, pengawasan dalam penerapan perjanjian, membuat laporan ke penyidik apabila ada indikasi pelanggaran hukum, menerima pengaduan, melakukan kajian dan analisis konflik yang terjadi, memanggil para pihak, saksi maupun setiap individu yang mengetahui sebuah peristiwa pelanggaran hukum. Mekanisme badan penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menyelesaikan sengketa konsumen, yaitu penyelesaian sengketa diluar pengadilan dapat ditempuh dengan berbagai cara yang dapat berupa arbitrase, mediasi, dan konsiliasi.

Peran badan Penyelesaian Sengketa Konsumen seharusnya dapat berbuat dan bertindak lebih optimal lagi, apabila disetiap pemerintah daerah yang telah mempunyai BPSK mendukung lembaga ini baik dari aspek moral maupun aspek materil, serta dari aspek peraturan hendaknya segera di revisi UUPK Nomor 8 Tahun 1999 yang saat ini masih berlaku, sehingga peraturan-peraturan berupa Keputusan Presiden dan Surat Keputusan Menteri dapat diakomodir kedalam suatu undang-undang yang baru yang mengatur tentang perlindungan konsumen. Di harapkan untuk kedepannya, terkait Penyelesaian Sengketa Konsumen lebih memperhatikan dari banyak pandangan ilmu, bukan hanya berdasarkan patokan Undang-undang yang diatur oleh Pemerintah.

**Kata Kunci : Tanggung Jawab, Sengketa, Konsumen**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Di era yang serba maju, segala hal dapat dijadikan objek sebagai konsumsi, maka konsumsi sudah mencengkram disegala aspek kehidupan masyarakat. Saat ini seiring dengan perkembangan globalisasi, tingkat konsumsi masyarakat Indonesia menjadi lebih tinggi. Objek-objek konsumsi sehari-hari semakin lama menjadi semakin signifikan. Khalayak digoda untuk menempatkan konsumsi sebagai bagian dari diri mereka.

Kemunculan media baru (internet) melalui media sosial yang ditawarkan oleh selebgram, membuat objek konsumsi menjadi makin beragam. Seolah-olah individu itu ada apabila mereka mengkonsumsi produk, dalam kehidupan bermasyarakat terdapat berbagai kepentingan, dan hukum mengatur hubungan hukum. Hubungan hukum itu terdiri dari ikatan-ikatan antara individu dan masyarakat dan antara individu itu sendiri. Ikatan-ikatan itu tercermin pada hak dan kewajiban dalam suatu hubungan hukum atas peristiwa-peristiwa tertentu. Hak dan kewajiban yang dirumuskan dalam berbagai kaidah hukum tergantung isi kaedah hukum. Tujuan kaedah hukum yaitu kedamaian hidup antar pribadi (Saharuddin, S. 2020: 27-30).

Kebanyakan masyarakat konsumen pada saat ini lebih menyukai belanja melalui aplikasi online yang pada dasarnya susah untuk diperkarakan, karena pelaku usaha dan konsumen tidak bertemu secara langsung. Ketika hal-hal yang tidak diinginkan terjadi, maka masyarakat

konsumer hanya merasa dirugikan dan enggan untuk memperpanjang, karena dirasa sulit untuk memperjuangkan apa yang sudah menjadi haknya itu. Hal ini dikarenakan kebutuhan konsumsi yang terus semakin meningkat setiap tahunnya, membuat para pelaku usaha semakin gencar memproduksi barang atau jasa. Bahkan terkadang ada beberapa pelaku usaha yang berbuat curang dengan memberikan produk palsu kepada konsumen demi meraup keuntungan yang tidak terhingga jumlahnya (Tarring, A. D., & Karim, K. 2022: 250-256).

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang tuntutan dan upaya untuk mendapatkan ganti rugi yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila menderita kerugian yang diakibatkan pemanfaatan produk. Seperti disebutkan pada bab X Pasal 45 ayat (1) bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa Antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan di lingkungan peradilan umum. Ayat (2) bahwa penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan suka rela pihak yang bersengketa. Dengan adanya ketentuan memilih dalam menyelesaikan perkara, dapat membantu mempermudah para konsumen dan produsen dalam menyelesaikan perkara melalui jalur Pengadilan ataupun di luar Pengadilan. Karena konsumen dapat diposisikan sebagai “raja” yang dihargai dan dilindungi hak-haknya dari para pelaku usaha (FA, L. T. (2022: 221-228).

UUPK dapat pula menjadi harapan akan lahirnya demokrasi ekonomi yang berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Tahun 1945, yang dapat ditumbuh kembangkan secara selaras dan berkesinambungan. Mengingat kondisi perekonomian nasional dewasa ini yang berada di tengah kemajuan teknologi sebagai sebuah fenomena global, maka kebijakan menghadirkan UUPK adalah merupakan sebuah langkah yang cukup responsive yaitu dengan melengkapi piranti hukum untuk melindungi konsumen dari eksekusi yang timbul akibat perkembangan perekonomian dan teknologi serta dampak perkembangan perubahan global yang dapat memacu lebih kencang kegiatan bisnis para pelaku usaha (Muhtamar, S., & Saputra, I. R. 2020: 70-77).

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 membentuk suatu lembaga dalam hukum perlindungan konsumen, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 butir 11 menyatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa Antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK sebenarnya dibentuk untuk menyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana. Keberadaan BPSK dapat menjadi bagian dari pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha atau produsen, karena sengketa di antara konsumen dan pelaku usaha atau produsen, biasanya nominalnya kecil sehingga tidak mungkin mengajukan sengketa di pengadilan karena tidak sebanding Antara biaya perkara dengan besarnya kerugian yang akan dituntut.



Pembentukan BPSK sendiri didasarkan pada adanya kecenderungan masyarakat yang segan untuk beracara di pengadilan karena posisi konsumen yang secara sosial dan finansial tidak seimbang dengan pelaku usaha. Terbentuknya lembaga BPSK, maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah, dan murah. Cepat karena penyelesaian sengketa melalui BPSK harus sudah diputus dalam tenggang waktu 21 hari kerja, dan tidak dimungkinkan banding yang dapat memperlama proses penyelesaian perkara. Mudah karena prosedur administrative dan proses pengambilan putusan yang sangat sederhana, dan dapat dilakukan sendiri oleh para pihak tanpa diperlukan kuasa hukum. (Sularsi, 2001: 87)

Salah satu bentuk rekomendasi yang disikapi oleh Mahkamah Agung untuk menjembatani adanya kekosongan dan kebuntuan dalam proses pelaksanaan penyelesaian sengketa, dan juga karena adanya kebutuhan yang sangat mendesak, maka Mahkamah Agung Republik Indonesia menerbitkan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Upaya Hukum Keberatan terhadap Putusan BPSK (selanjutnya disebut "Perma Nomor 1 Tahun 2006), yang bersifat instruksi dari Lembaga Peradilan Tertinggi kepada Lembaga Peradilan di bawahnya (Syarifuddin, J. S., Karim, K., & Suardi, S. 2021: 70-76).

Terbitnya Perma ini juga dalam rangka menyamakan persepsi pada lembaga peradilan di bawahnya. Walaupun demikian, masih harus diakui bahwa PERMA Nomor 1 Tahun 2006 bukanlah merupakan satu-satunya jalan keluar yang dapat menjawab Salah satu bentuk rekomendasi yang disikapi oleh Mahkamah Agung untuk menjembatani adanya kekosongan dan kebuntuan dalam proses pelaksanaan penyelesaian sengketa, dan juga karena adanya kebutuhan yang sangat mendesak, maka Mahkamah Agung Republik Indonesia menerbitkan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Upaya Hukum Keberatan terhadap Putusan BPSK (selanjutnya disebut Perma Nomor 1 Tahun 2006), yang bersifat instruksi dari Lembaga Peradilan Tertinggi kepada Lembaga Peradilan di bawahnya. Terbitnya Perma ini juga dalam rangka menyamakan persepsi pada lembaga peradilan di bawahnya. Walaupun demikian, masih harus diakui bahwa Perma Nomor 1 Tahun 2006 bukanlah merupakan satu-satunya jalan keluar yang dapat menjawab pertanyaan keseluruhan aspek, tetapi setidaknya dapat dianggap sebagai instruksi yang lebih jelas kepada peran Lembaga Peradilan sebagai bagian dari penegakan hukum UUPK, terutama permasalahan yang menyangkut proses beracara penyelesaian sengketa konsumen. (Susanti Adi Nugroho, 2011:11)

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Tanggung Jawab Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang disajikan maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana tanggung jawab Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa konsumen ?
2. Bagaimana mekanisme Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa konsumen ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang disajikan maka tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui tanggung jawab Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa
2. Untuk mengetahui mekanisme Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa konsumen.

## **D. Kegunaan Penelitian**

1. Secara Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan baru bagi penulis dan pembaca terutama mengenai bagaimana cara yang baik dalam penyelesaian sengketa konsumen yang pada dasarnya memang menjadi sebuah permasalahan yang dihebohkan oleh para orang awam untuk melanjutkan hak-hak yang harus mereka lakukan tapi mereka merasa berat karena rasa takut dikarenakan tingkat kesulitan dalam penyelesaian sengketa ini. sehingga dikemudian hari dapat dijadikan pegangan bagi masyarakat selaku konsumen.

## 2. Secara Praktis

Kegunaan Praktis dalam penelitian ini yaitu, diharapkan sebagai sumbangan pemikiran serta informasi bagi masyarakat maupun BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Umum Penyelesaian Sengketa Konsumen**

##### **1. Pengertian Sengketa**

Sengketa menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah segala sesuatu yang menyebabkan perbedaan pendapat, pertikaian atau perbantahan. Kata sengketa, perselisihan pertentangan dapat diartikan sama dengan konflik. Salah satu faktor penyebab adanya sengketa adalah perbedaan pendapat dan antara dua pihak atau lebih. Sebuah sengketa akan berkembang bila pihak yang merasa dirugikan telah menyatakan rasa tidak puas, baik secara langsung kepada pihak yang dianggap sebagai penyebab kerugian atau pihak lain sehingga inilah yang menjadi titik awal para pihak untuk mengajukan sengketanya dalam pengadilan (Rahman, M. S., & NK, M. L. 2022: 221-236).

##### **2. Pengertian konsumen**

Konsumen sebagai istilah yang sering dipergunakan dalam percakapan sehari-hari, merupakan istilah yang perlu untuk diberikan batasan pengertian agar dapat mempermudah pembahasan tentang perlindungan konsumen. Berbagai pengertian tentang “konsumen” yang dikemukakan baik dalam rancangan Undang-undang perlindungan konsumen, sebagai upaya ke arah terbentuknya Undang-undang perlindungan konsumen maupun di dalam Undang-undang perlindungan konsumen.

Pengertian Konsumen menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 angka (2) yakni

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.

Dari pengertian konsumen diatas, maka dapat kita kemukakan unsur-unsur definisi konsumen

a. Setiap Orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan atau jasa. Namun istilah orang menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlijke person* atau termasuk bahan hukum (*rechtspersoon*). Oleh karena itu konsumen harus mencakup juga bahan usaha dengan makna luas dari pada bahan hukum.

b. Pemakai

Sesuai dengan bunyi Pasal 1 Undang-undang angka (2) perlindungan konsumen. Kata “pemakai” menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate consumer*). Istilah kata “pemakai” dalam hal ini digunakan untuk rumusan ketentuan tersebut atau menunjukkan suatu barang dan atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli.

c. Barang dan atau Jasa

Berkaitan dengan istilah barang dan atau jasa, sebagai pengganti termologi tersebut digunakan kata produk. Saat ini produk sudah berkonotasi barang atau jasa. Undang-undang perlindungan konsumen mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.

d. Yang tersedia dalam Masyarakat

Barang dan atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia dipasaran (lihat juga ketentuan Pasal 9 ayat (1) huruf e UUPK). Dalam perdagangan yang makin kompleks ini, syarat itu tidak mutlak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen.

e. Bagi kepentingan Diri Sendiri, Keluarga, Orang lain, Makhluk Hidup lain

Transaksi konsumen ditunjukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup. Kepentingan ini tidak sekedar ditunjukan bagi untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan atau jasa itu diperuntukkan bagi orang lain (diluar diri sendiri dan keluarganya), bahkan untuk makhluk hidup, contohnya seperti hewan dan tumbuhan.

f. Barang dan atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan

Pengertian konsumen dalam UUPK dipertegas, yakni hanya konsumen akhir. Batasan itu sudah bisa dipakai dalam peraturan perlindungan konsumen di berbagai Negara.

Hukum konsumen mempunyai skala lebih luas dalam aspek hukumnya yang terkandung di dalamnya, salah satunya bagian dari hukum konsumen ini adalah aspek perlindungannya. Misalnya bagaimana cara mendapatkan dan mempertahankan hak-hak para konsumen (jamaah umroh) terhadap perilaku usaha yang menyimpang. (Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008 : 27)

### **3. Penyelesaian Sengketa**

Penyelesaian sengketa adalah metode dalam menyelesaikan permasalahan dua orang atau lebih.

Sengketa yang timbul antara para pihak tersebut harus diselesaikan agar tidak menimbulkan perselisihan yang berkepanjangan dan agar dapat memberikan kepastian hukum bagi para pihak. Secara garis besar bentuk penyelesaian sengketa dibagi menjadi dua bagian yaitu secara litigasi dan nonlitigasi.

Kedua bentuk penyelesaian tersebut masing-masing memiliki beberapa perbedaan, antara lain :

#### **a. Aspek waktu**

Pada penyelesaian sengketa secara litigasi akan memakan waktu yang relatif lebih lama karena dimulai dari pengajuan gugatan sampai pada dikeluarkannya putusan bisa membutuhkan waktu sampai berbulan-bulan bahkan bertahun-tahun. Sebaiknya pada



penyelesaian sengketa secara nonlitigasi akan membutuhkan waktu yang relatif singkat dibandingkan dengan penyelesaian secara litigasi dikarenakan adanya batasan waktu maksimal ditetapkan sampai pada pengambilan keputusan

b. Aspek biaya

Penyelesaian sengketa litigasi yang membutuhkan waktu relatif lama akan berdampak langsung pada biaya yang relatif besar yang harus dikeluarkan jika menggunakan penyelesaian sengketa ini. Sebaliknya pada penyelesaian sengketa secara nonlitigasi tentu akan membutuhkan biaya yang relatif lebih kecil dibandingkan dengan penyelesaian sengketa secara litigasi.

Beberapa perbedaan tersebut menjadi alasan utama penyelesaian sengketa secara nonlitigasi menjadi pilihan bagi para pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan sengketa mereka.

1) Penyelesaian Sengketa Secara Litigasi

Penyelesaian sengketa secara litigasi merupakan penyelesaian sengketa melalui Pengadilan. Pada penyelesaian sengketa tersebut para pihak akan dihadapkan pada kewajiban untuk saling memberikan bukti-bukti secara legal yang akan dinilai berdasarkan asumsi-asumsi yuridis dan pada akhirnya akan ditentukan hasil akhirnya dengan sebutan putusan (*decision*). (D.Y. Witanto, 2011 :7)

Putusan tersebut mempunyai sifat memaksa dan mengikat para pihak untuk dijalankan. Dengan dikeluarkannya putusan, maka akan menimbulkan akibat hukum serta pada akhirnya akan memberikan kepastian hukum bagi para pihak. Sebelum sampai pada penjatuhan

putusan, apabila tidak mencapai perdamaian yang selalu diusahakan dalam penyelesaian sengketa perdata, maka para pihak harus melalui beberapa tahapan penyelesaian sengketa secara litigasi. Adapun tahapan tersebut, khususnya pada penyelesaian sengketa perdata, Antara lain :

- a. Pengajuan gugatan oleh penggugat.
- b. Proses mediasi untuk mengusahakan perdamaian.
- c. Penyampaian eksepsi/ jawaban oleh tergugat.
- d. Penyampaian replik oleh tergugat.
- e. Penyampaian duplik oleh tergugat.
- f. Penyampaian alat-alat bukti penggugat dan tergugat.
- g. Penyampaian tanggapan terhadap alat bukti yang diajukan pihak lawan oleh penggugat dan tergugat.
- h. Penyampaian kesimpulan penggugat dan tergugat , dan
- i. Pembaca putusan oleh Majelis Hakim.

Penyelesaian sengketa secara litigasi pada umumnya hanya digunakan untuk hanya memuaskan hasrat emosional pribadi dengan harapan pihak lawannya dinyatakan kalah oleh putusan pengadilan. Oleh Karena itu, pihak lawan yang dinyatakan kalah dan tidak puas dengan putusan pengadilan biasanya mengajukan upaya hukum. (D.Y Witanto, 2011 : 8)

Upaya hukum adalah suatu upaya yang diberikan oleh Undang-undang kepada semua pihak yang sedang berperkara di Pengadilan untuk mengajukan perlawanan terhadap keputusan Hakim. Upaya

hukum yang dapat ditempuh antara lain upaya hukum banding, kasasi dan peninjauan kembali. (Sarwono, 2011 : 351)

Upaya hukum banding adalah permohonan yang diajukan oleh salah satu pihak yang terlibat dalam perkara agar penetapan atau putusan yang dijatuhkan Pengadilan Negeri diperiksa ulang dalam tingkat banding oleh Pengadilan Tinggi. Dasar hukum pengajuan banding adalah Pasal 21 Undang-undang Ayat 1 Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman. Upaya hukum banding diajukan oleh pihak yang merasa belum puas dengan putusan Pengadilan Tingkat Pertama. Akan tetapi, jika pengadilan tingkat banding tidak memberikan putusan yang sesuai dengan yang diharapkan, maka pihak tersebut dapat mengajukan upaya hukum lain yaitu kasasi.

Kasasi adalah salah satu tindakan Mahkamah Agung sebagai pengawas tertinggi atas putusan-putusan Pengadilan lain. Dasar hukum pengajuan kasasi adalah pasal 30 Undang-undang Nomor 14 Tahun 1985 jo. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2004 jo. Undang-undang Nomor 3 Tahun 2009 tentang Mahkamah Agung. Dalam tingkat kasasi tidak dilakukan suatu pemeriksaan kembali perkara tersebut tetapi hanya terbatas memeriksa perkara terhadap aspek yuridis yaitu:

- a. Tidak berwenang atau melampaui batas wewenang.
- b. Salah menerapkan atau melanggar hukum yang berlaku.
- c. Lalai memenuhi syarat-syarat yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan yang mengancam kelalaian itu dengan batalnya putusan yang bersangkutan.

Upaya hukum lain yaitu peninjauan kembali. Peninjauan kembali adalah upaya agar putusan Pengadilan baik dalam tingkat Pengadilan Negeri, Pengadilan Tinggi, maupun Mahkamah Agung yang telah berkekuatan hukum tetap. Dasar hukum pengajuan peninjauan kembali diatur dalam pasal 66-76 Undang-undang Nomor 14 Tahun 1985 jo. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2004 jo. Undang-undang Nomor 3 Tahun 2009 tentang Mahkamah Agung.

## 2. Penyelesaian Sengketa Secara Non Litigasi

Penyelesaian sengketa secara nonlitigasi merupakan penyelesaian sengketa di luar Pengadilan yang dinamakan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS). Berdasarkan pasal 1 Angka 10 Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan APS (UU Arbitrase dan APS) mendefinisikan sebagai lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar Pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, penilaian ahli dan arbitrase.

### a. Konsultasi

Konsultasi adalah suatu tindakan yang bersifat “personal” antara suatu pihak tertentu (klien) dengan pihak lain yang merupakan pihak konsultan, dimana pihak konsultan memberikan pendapatnya kepada klien sesuai dengan keperluan dan kebutuhan kliennya.

b. Negoisasi

Negosiasi adalah suatu proses tawar-menawar atau upaya untuk mencapai kesepakatan dengan pihak lain melalui proses interaksi, komunikasi yang dinamis dengan tujuan untuk mendapatkan penyelesaian atau jalan keluar atas suatu masalah yang sedang berlangsung. Dalam proses negosiasi, pihak yang bersengketa akan berhadapan langsung untuk mendiskusikan permasalahan yang dihadapi mereka tanpa adanya keterlibatan pihak ketiga sebagai penengah.

c. Mediasi

Mediasi merupakan suatu prosedur dimana seseorang atau lebih bertindak sebagai mediator yang sifatnya menengahi sebagai fasilitator bagi para pihak yang bersengketa guna mencapai kesepakatan bersama. Proses mediasi selalu ditengahi oleh seorang atau lebih mediator yang dipilih oleh para pihak yang bersengketa (Balla, H. 2022: 215-220).

d. Konsiliasi

Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa dengan menyerahkan kepada suatu komisi orang-orang yang bertugas untuk menguraikan/menjelaskan fakta-fakta (konsiliator) dimana konsiliator akan membuatkan usulan-usulan untuk suatu penyelesaian namun keputusan tersebut tidak mengikat.

e. Penilaian Ahli

Penilaian ahli atau biasa juga disebut pendapat ahli adalah suatu keterangan yang dimintakan oleh para pihak yang sedang bersengketa kepada seorang ahli tertentu yang dianggap lebih memahami tentang suatu materi sengketa yang terjadi.

f. Arbitrase

Kata arbitrase berasal dari kata *arbitrase* (Latin), *arbitrage* (Belanda), *arbitration* (Inggris), *schiedspruch* (Jerman), dan *arbitrage* (Prancis), yang berarti kekuasaan untuk menyelesaikan sesuatu menurut kebijaksanaan atau damai oleh arbiter atau wasit.

Dalam Pasal 1 angka 11 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor :350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK, arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK.

Berdasarkan batasan tersebut, dapat diartikan arbitrase sebagai salah satu cara penyelesaian sengketa di luar peradilan umum (nonlitigasi) yang bentuknya berupa perjanjian tertulis dari para pihak yang bersengketa, dimana proses penyelesaiannya melibatkan pihak ketiga yaitu arbiter atau majelis arbiter sebagai pemutus sengketa yang terjadi guna mencapai *win-win solution* bagi para pihak.

Penyelesaian sengketa melalui arbitrase dapat dilakukan oleh lembaga lembaga yang berwenang menangani sengketa diantaranya:

- a. Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI)
- b. Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI)
- c. Badan Arbitrase Syariah Nasional (BASYARNAS)
- d. Badan Arbitrase dan Mediasi Hak Kekayaan Intelektual (BAM HKI)
- e. Badan Arbitrase Perdagangan Berjangka Komoditi (BAKTI)

Salah satu lembaga yang menerapkan prinsip arbitrase dalam penyelesaian sengketa adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Kedudukan BPSK sebagai lembaga yang menerapkan prinsip arbitrase diperkuat dengan kehadiran Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang khusus mengamankan BPSK sebagai badan penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

## **B. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**

### **1. Dasar Hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga yang bertugas menyelesaikan persengketaan konsumen di luar pengadilan. BPSK merupakan lembaga khusus yang dibentuk oleh Pemerintah di tiap-tiap Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Dimana BPSK telah memiliki aturan yang telah baku terkait tugas dan wewenangnya yang diatur dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, serta pembentukannya diatur dalam Keputusan Presiden Nomor 50 Tahun 2001 Tentang Pembentukan BPSK (Gunawan Widjaja, 2005 : 76)

Peraturan hukum yang mendukung terbentuknya BPSK antara lain:

- a. Undang-undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001 Tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)
- e. Keputusan Presiden Nomor 50 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
- f. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 301 MPP/kep/10/2001 Tanggal 24 Oktober 2001 Tentang Pengangkatan Pemberhentian Anggota Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Undang-undang No. 8 Tahun 1999 membentuk suatu lembaga dalam hukum perlindungan konsumen, yaitu hukum perlindungan konsumen. Pasal 1 butir 11 Undang-undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

BPSK sebenarnya dibentuk untuk menyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana (Susanti Adi Nugroho, 2011 : 74)

Salah satu tujuan diberlakukannya Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah agar terciptanya perekonomian yang sehat. Sehingga dalam perputaran perekonomian serta dalam membangun perekonomian



nasional para konsumen tidak dirugikan. Dalam hubungannya dengan perlindungan konsumen di Amerika dikenal adanya lembaga *The Consumer Product Safety Commission* yang merupakan institusi pemerintah (Abdul Halim Barkatullah, 2008 : 181)

## **2. Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK)**

Mengenai tugas dan wewenang BPSK diatur dalam Pasal 53 Undang-undang Perlindungan Konsumen jo. Kepmenperindag Nomor 350/MPPK/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan dan Tugas Wewenang dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen yaitu :

- a. Melaksanakan 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. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- f. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. Memanggil, menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran undang-undang ini;

- 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 BPSK;
- 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 Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen ( Susanti Adi Nugroho, 2011 : 82)

Keanggotaan BPSK terdiri atas unsur pemerintahan, unsur konsumen, unsur pelaku usaha, dengan ketentuan bahwa setiap unsur diwakili oleh sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang, dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang. Pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK ditetapkan oleh menteri perindustrian dan perdagangan.

### **3. Keberatan Terhadap Putusan BPSK**

Pada kenyataan sehari-hari, hukum lebih berkualitas plus-minus. Bila dikatakan, hukum akan menghentikan kejahatan melalui sanksi pidana yang diancamkan, sebetulnya itu baru awal proses. Itu baru cita-cita dan harapan (*aspirational*). Jadi, sesudah ada peraturan, masih diperlukan tindakan agar apa yang diinginkan hukum menjadi kenyataan. Masih diperlukan laporan masyarakat dan yang mendukung “keinginan” hukum. Jadi, hukum atau peraturan hukum

tidak mampu menuntaskan rancangan secara akurat dan tuntas dengan bekerja sendiri. Maka, di sini dikatakan, sebenarnya hukum hanya berkualitas plus-minus. Dalam wacana sosiologis yang didasarkan realitas di masyarakat, hukum atau negara tidak memegang monopoli. Masyarakat atau komunitas tertentu bisa membuat norma sendiri, baik untuk mengisi kekosongan maupun tidak. Bentuk-bentuk Pengadilan informal juga sering dijumpai di masyarakat yang menunjukkan, masyarakat memiliki potensi kekuatan untuk mengatur dirinya sendiri (Satjipto Raharjo, 2006 : 78)

Pada dasarnya untuk mengetahui sejauh mana efektivitas dari hukum, maka yang pertama-tama harus diukur adalah sejauh mana aturan hukum itu ditaati atau tidak. Begitu pula terhadap putusan yang di keluarkan oleh BPSK ataupun Pengadilan Negeri. Sesuai dengan ketentuan Pasal 54 ayat (3) UUPK bahwa pada prinsipnya putusan BPSK merupakan putusan yang final dan mengikat berarti putusan tersebut tidak membutuhkan upaya hukum lanjutan. Dengan dikeluarkannya putusan yang bersifat final maka dengan sendirinya putusan yang di periksa telah berakhir. Para pihak yang bersengketa harus tunduk dan melaksanakan putusan yang bersifat final tersebut.

Menyangkut ketentuan pasal 54 ayat (3) kiranya perlu dikemukakan pendapat *GoodPaster* yang mengatakan bahwa dalam adjudikasi para pihak melepaskan hak mereka untuk memutuskan sengketa mereka sendiri dan sebagai ganti kepercayaan kepada adjudikator tetapi dalam mediasi penyelesaian sengketa ditentukan oleh kesepakatan para pihak sendiri. Mediator sebagai pihak ketiga

hanya membantu para pihak merunding suatu perjanjian tetapi tidak membuat putusan yang bersifat substantif bagi penyelesaian sengketa. Adapun konsiliator di dalam penyelesaian sengketa juga memberikan putusan, hanya saja putusan tersebut tidak mengikat para pihak yang bersengketa, sebagaimana putusan arbitrator (Ahmadimiru & Sutarman Yodo, 2011 : 261)

Ketentuan pasal 54 ayat (3) UUPK yang menentukan : “putusan majelis bersifat final dan mengikat”. Penjelasan pasal 54 ayat(3) UUPK yang memutuskan “putusan majelis bersifat final adalah bahwa dalam Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak ada upaya banding kasasi”. Sampai disini dapat dikatakan ketentuan ini memenuhi ciri Undang-undang arbitrase modern yang dapat membawa putusan arbitrase menjadi efektif. Undang-undang arbitrase modern menyampingkan campur tangan yang luas dari pihak pengadilan umum. Namun harus ditelaah kembali sampai seberapa jauh ketentuan ini dapat mendukung secara integrasi dan pasal UUPK.

UUPK tidak konsisten dalam mengkonstruksikan putusan BPSK karena dalam pasal yang selanjutnya justru dikatakan bahwa pihak yang merasa keberatan terhadap putusan BPSK dapat mengajukan upaya keberatan ke Pengadilan Negeri. Meskipun penggunaan istilah keberatan tidak lazim dalam istilah hukum acara yang berlaku, jika dikaitkan dengan ketentuan bahwa pengadilan negeri yang menerima pengajuan keberatan wajib memberikan putusannya dalam waktu paling lama 21 (dua puluh satu hari), sehingga tidaklah mungkin

keberatan ini dianalogkan sebagai upaya gugatan baru atau upaya perlawanan karena proses perkara gugatan baru atau perlawanan sangatlah formal dan memerlukan waktu yang lama ( Susanti Adi Nugroho, 2011 : 22)

Adanya peluang mengajukan gugatan terhadap putusan BPSK kepada pengadilan sesungguhnya memiliki hakikat yang sama dengan upaya banding putusan BPSK keduanya adalah sama “menganulir sifat final dan mengikat” dari putusan arbitrase oleh BPSK benar-benar bersifat benar dan mengikat tentulah jangka penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan paling lama hanya dua puluh satu (21) hari. Disini ada waktu 79 (tujuh puluh Sembilan) hari yang dihemat, dengan sendirinya ikut menghemat biaya yang tidak perlu dikeluarkan baik oleh konsumen maupun pelaku usaha. Perhitungan tersebut, didasarkan pada perhitungan jumlah hari dari setiap tahapan penyelesaian sengketa dalam Undang- undang perlindungan konsumen, yang seluruhnya maksimum 100 (seratus) hari sampai mencapai putusan yang memperoleh kekuatan hukum tetap. Jangka waktu seratus hari tersebut apabila ditempuh oleh pihak yang bersengketa . (Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2011: 265)

Melibatkan pengadilan negeri dalam pelaksanaan putusan lembaga arbitrase, adalah ciri khusus lembaga arbitrase yang sekaligus merupakan segi kelemahan yang dimilikinya. Hal ini terjadi karena arbitrase sebagai cara penyelesaian sengketa oleh swasta didalam pelaksanaan putusannya tidak mempunyai daya paksa sebagaimana putusan pengadilan negeri. Putusan pengadilan negeri

apabila tidak dilaksanakan secara sukarela oleh pihak yang dikalahkan maka pengadilan negeri melalui alat kekuasaan negara dapat melaksanakan putusan tersebut. (Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2011 : 267)

Ketiadaan pengaturan tentang tata cara diajukan keberatan menjadi hambatan bagi pengadilan negeri dalam melakukan upaya pemeriksaan keberatan oleh karena itu dengan dikeluarkannya Peraturan Mahkamah Agung Tahun 2006 mengenai "Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan BPSK" maka diperoleh persamaan pandangan dalam menafsirkan suatu peraturan. Dalam menyikapi hal ini mahkamah agung menetapkan bahwa keberatan merupakan upaya hukum yang hanya dapat diajukan terhadap putusan arbitrase yang di keluarkan oleh BPSK saja tidak meliputi putusan BPSK yang timbul dari mediasi dan konsiliasi. Putusan mediasi dan konsiliasi dapat disepadankan dengan adanya suatu perdamaian (*dading*) di luar pengadilan atau di dalam pengadilan sehingga putusannya bersifat final dan mengikat. (Susanti Adi Nugroho, 2011 : 364)

PERMA Nomor 1 Tahun 2006 Pasal 3 ayat (1) menentukan bahwa keberatan terhadap putusan BPSK dapat diajukan baik oleh pelaku usaha dan atau konsumen kepada pengadilan negeri di tempat kedudukan hukum konsumen tersebut. Dalam menggunakan haknya untuk mengajukan keberatan, baik konsumen maupun pelaku usaha harus tunduk pada ketentuan batas waktu yang ditetapkan oleh

undang- undang, yaitu 14 (empat belas) hari setelah menerima pemberitahuan putusan BPSK.

Dokumen yang disertakan pada saat pendaftaran perkara keberatan sekurang- kurangnya terdiri dari:

- a. Memori keberatan yang memuat alasan-alasan yang menjadi keberatan bagi pihak pemohon keberatan terhadap putusan BPSK;
- b. Keberatan diajukan kepada Ketua pengadilan negeri ditempat konsumen bertempat tinggal;
- c. Salinan putusan BPSK;
- d. Surat kuasa khusus bagi pemohon kepada kuasa hukumnya (bila pemohon menguasakan kepada kuasa hukum, dan fotokopi kartu advokat kuasa hukum yang bersangkutan).

PERMA Nomor 1 Tahun 2006 Tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, setidaknya dapat berfungsi untuk menyamakan persepsi lembaga peradilan sebagai bagian dari proses penegakan hukum Undang-undang Perlindungan Konsumen berdasarkan dengan lembaga BPSK. Karena salah satu kunci kesuksesan upaya penegakan hukum oleh lembaga peradilan, haruslah memiliki persamaan standar pemeriksaan (*standar of review*) dalam proses beracaranya. Sehingga PERMA Nomor 1 Tahun 2006 tersebut dapat menjawab perbedaan pendapat terkait keberatan terhadap putusan BPSK itu sendiri. (Susanti Adi Nugroho, 2011 : 368).





## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian hukum merupakan suatu proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi. Penelitian hukum dilakukan untuk mengasihkan argumentasi, teori atau konsep baru sebagai preskripsi dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi. (Peter Mahmud Marzuki, 2016 : 57).

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah normatif. Penelitian hukum normatif adalah penelitian yang biasa juga disebut penelitian dokumentik, penelitian hukum doktrinal atau penelitian teoretis, biasa juga disebut penelitian *law in action*. (Stih Amsir, 2021 : 10).

#### **B. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan Perundang-undangan (*Statue Approach*). Pendekatan Perundang-undangan (*Statue Approach*) pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua peraturan Perundang-undangan yang bersangkutan paut dengan permasalahan (isu hukum) yang sedang dihadapi.

## **C. Jenis dan Sumber Bahan Hukum**

Data kepustakaan yaitu data hukum yang terdiri dari bahan hukum primer, dan bahan hukum sekunder:

### **a. Bahan Hukum Primer**

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang mengikat seperti peraturan perundang-undangan, dan putusan hakim. Adapun bahan hukum primer yang digunakan yaitu :

- 1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- 2) Keputusan Presiden Nomor 50 Tahun 2001 Tentang Pembentukan BPSK
- 3) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor :350/MPP/Kep/12/2001
- 4) Perturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 Tentang cara Pengajuan Upaya Hukum Keberatan Terhadap Putusan BPSK

### **b. Bahan Hukum Sekunder**

Bahan hukum sekunder diartikan sebagai bahan hukum yang tidak mengikat tetapi menjelaskan mengenai bahan hukum primer yang merupakan hasil olahan pendapat atau pikiran para pakar atau ahli yang mempelajari suatu bidang tertentu secara khusus yang memberikan petunjuk kemana peneliti akan mengarah. Yang dimaksud dengan bahan hukum sekunder disini adalah doktrin-doktrin yang ada dalam buku, jurnal hukum dan internet.

### **c. Bahan Hukum Tersier**

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang mendukung bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dengan memberikan pemahaman dan pengertian atas bahan hukum lainnya. Bahan hukum yang dipergunakan oleh penulis adalah Kamus Besar Bahasa Indonesia dan Kamus Hukum.

(Stih Amsir, 2021 : 18).

### **D. Analisis Bahan Hukum**

Menggunakan penalaran logika deduktif atau penarikan kesimpulan secara umum ke khusus. Penelitian hukum normatif menggunakan analisis dan argumentasi yang logis dan preskriptif, penelitian hukum normatif secara umum bersifat kualitatif. (Stih Amsir, 2021 : 13).

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Tanggung Jawab 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 memiliki peran dalam melaksanakan proses dan penuntasan konflik konsumen melalui cara mediasi, arbitrase, atau konsiliasi dengan kesempatan yang diberikan mulai dari konsultasi perlindungan konsumen, pengawasan dalam penerapan perjanjian, membuat laporan ke penyidik apabila ada indikasi pelanggaran hukum, menerima pengaduan, melakukan kajian dan analisis konflik yang terjadi, memanggil para pihak, saksi maupun setiap individu yang mengetahui sebuah peristiwa pelanggaran hukum.
2. Mekanisme Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menyelesaikan Sengketa Konsumen, yaitu Penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau *Alternative Dispute Resolution* (ADR) dapat ditempuh dengan berbagai cara, yang dapat berupa: arbitrase, mediasi, konsiliasi, minitrial, *summary jury trial*, *settlement confrence*, serta bentuk lainnya. Dari sekian banyak cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan, UUPK dalam Pasal 52 tentang Tugas dan Wewenang BPSK, memberikan 3 (tiga) macam cara penyelesaian sengketa, yaitu Mediasi, Arbitrase dan Konsiliasi.

## **B. Saran**

1. Peran badan Penyelesaian Sengketa Konsumen seharusnya dapat berbuat dan bertindak lebih optimal lagi, apabila disetiap pemerintah daerah yang telah mempunyai BPSK mendukung lembaga ini baik dari aspek moril maupun aspek materil, serta dari aspek peraturan hendaknya segera di revisi UUPK Nomor 8 Tahun 1999 yang saat ini masih berlaku, sehingga peraturan-peraturan berupa Keputusan Presiden dan Surat Keputusan Menteri dapat diakomodir kedalam suatu undang-undang yang baru yang mengatur tentang perlindungan konsumen.
2. Di harapkan untuk kedepannya, terkait Penyelesaian Sengketa Konsumen lebih memperhatikan dari banyak pandangan ilmu, bukan hanya berdasarkan patokan Undang-undang yang diatur oleh Pemerintah.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Abdul Halim Barkatullah. 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen “ Kajian Teoritis pemikiran*. Bandung, Nusa Media.
- Ahmad Miru dan Sutarman Yodo. 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Al.Wisnubroto, 2009. Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen Butuh Progresivitas, Hukum Online.Com.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika.
- D.Y. Witanto. 2011, *Hukum Acara Mediasi*, Bandung, Alfabeta.
- Gunawan Widjaja. 2005, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta, Rajagrafindo Persada.
- Johannes Ibrahim dan Lindawati Sewu. 2004, *Hukum Bisnis Dalam Persepsi Manusia Modern*, Bandung, Refika Aditama.
- Sularsi. 2001, *Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen dalam lika-liku Perjalanan Undang-undang Konsumen*, Jakarta, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia.
- Satjipto Raharjo.2006, *Membedah Hukum Progresif*, Jakarta. Buku Kompas.
- Shofie, Y 2002. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK)*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- Suherman, A. M. 2004. *Arbitrase dan Alternative Penyelesaian Sengketa, Aspek Hukum dalam Ekonomi Global*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Susanti Adi Nugroho. 2011, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Jakarta, Kencana Prenada Media.
- Sarwono. 2011, *Hukum Acara Perdata :Teori dan Praktik*, Jakarta, Sinar Grafika.

### **Non Buku:**

- Balla, H. (2022). Diversi: Anak yang Berhadapan Dengan Hukum. *Jurnal Litigasi Amsir*, 9(3), 215-220.
- Balla, H., & Asriyani, A. (2021). Quo Vadis: Sanctions for Children Facing the Law. *Amsir Law Journal*, 3(1), 1-10.
- FA, L. T. (2022). Efektifitas Ketentuan tentang Royalti pada Jaminan Fidusia Kendaraan. *Jurnal Litigasi Amsir*, 9(3), 221-228.
- Muhtamar, S., & Saputra, I. R. (2020). Konstitusi dan Arah Kebijakan Pembangunan Hukum; Sebelum dan Sesudah Amendemen. *Amsir Law Journal*, 1(2), 70-77.
- Rahman, M. S., & NK, M. L. (2022). Analisis Problematika Putusan Tata Usaha Negara Dalam Sengketa Kepegawaian. *KRTHA BHAYANGKARA*, 16(2), 221-236.
- Saharuddin, S. (2020). Pros-Cons of Implementing the Right to be Forgotten Rules in the ITE Law. *Amsir Law Journal*, 2(1), 27-30.
- Sahudi, M. A., Balla, H., & Ambarwati, A. (2023). Penimbunan Bahan Bakar Minyak (BBM) Tanpa Izin yang Disubsidi Pemerintah dalam Perspektif Pidana. *Jurnal Litigasi Amsir*, 10(2), 208-221.
- Syarifuddin, J. S., Karim, K., & Suardi, S. (2021). Legum Studia Penyelesaian Sengketa Harta Bersama. *Jurnal Litigasi Amsir*, 9(1), 70-76.
- Tarring, A. D., & Karim, K. (2022). Civil Evidence Using Electronic Documents in Indonesia. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 9(11), 250-256.

### **PerUndang-undang:**

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Keputusan Presiden Nomor 50 Tahun 2001 Tentang Pembentukan BPSK

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor :350/MPP/Kep/12/2001

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 Tentang Cara Pengajuan  
Upaya Hukum Keberatan Terhadap Terhadap Putusan BPSK