



## TINJAUAN YURIDIS TERHADAP EKSEKUSI PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)

Talita Ambaranti\*, R.Suharto, Marjo  
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro  
Email : [t.ambaranty@gmail.com](mailto:t.ambaranty@gmail.com)

### ABSTRAK

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibentuk, pada dasarnya untuk memberikan keringanan kepada konsumen dalam menyelesaikan sengketa mereka. Permasalahan dengan eksekusi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Pasal 56 Ayat (2) UUPK memberikan kesempatan mengajukan keberatan, dapat disimpulkan bahwa putusan BPSK tersebut masih belum final yang berarti eksekusi dari putusan BPSK ini tidak dapat dilaksanakan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pelaksanaan eksekusi atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dilakukan oleh Pengadilan Negeri dan mengetahui efektivitas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk dilaksanakan eksekusinya.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa pelaksanaan hukum dan putusan BPSK itu pada dasarnya nonyudisialPeran BPSK adalah sebatas memberikan putusan dan tidak ada wewenang untuk memaksa pihak-pihak yang bersengketa untuk melaksanakan putusan BPSK terutama putusan yang dibuat melalui konsiliasi dan mediasi. Sedangkan untuk putusan arbitrase, BPSK juga tidak mampu untuk memaksa pihak yang bersengketa untuk melaksanakan putusan yang dibuat di BPSK namun hasil putusan arbitrase tersebut dapat dimintakan pengesahan kepada Pengadilan Negeri untuk kemudian eksekusinya dilakukan oleh Pengadilan Negeri dengan penetapan untuk eksekusi berdasarkan ketentuan Pasal 57 UUPK.

Kata Kunci : *eksekusi, sengketa konsumen, putusan, BPSK*

### ABSTRACT

*Consumer Dispute Resolution Body (BPSK) was formed, essentially to provide relief to consumers in resolving their disputes. Problems with the execution thereof Consumer Dispute Resolution Body (BPSK), Article 56 Paragraph (2) of BFL provides an opportunity appealed, it can be concluded that the BPSK decision is still not final, which means the execution of this decision can not be implemented BPSK. The purpose of this study was to determine the execution of the verdict of Consumer Dispute Resolution Body (BPSK) conducted by the District Court and examine the effectiveness of the decision of Consumer Dispute Resolution Body (BPSK) to carry out his execution.*

*Based on the research results that the implementation of the law and the decision was basically nonyudisialPeran BPSK BPSK is limited to giving a decision and no authority to compel the parties to the dispute to implement the decision BPSK especially decisions made through conciliation and mediation. As for the arbitration decision, BPSK also unable to force the parties to implement the decision made in BPSK but the results of such arbitration award may be requested approval to the District Court for later execution was carried out by the Court with the determination to execution under the provisions of Article 57 of BFL.*

Keywords: *execution, consumer disputes, judgments, BPSK*



### I. PENDAHULUAN

Ketentuan perundang-undangan mengharapkan agar para pengusaha menghargai hak-hak konsumen, memproduksi barang atau jasa yang berkualitas, aman dimakan / digunakan, mengikuti standar yang berlaku, dengan harga yang sesuai (*real sonable*). Untuk pemerintah diharapkan juga menyadari bahwa diperlukan regulasi yang berkaitan dengan perpindahan barang dan / atau jasa dari pengusaha ke konsumen. Pemerintah juga bertugas untuk mengawasi jalannya regulasi tersebut dengan baik. Sedangkan konsumen harus menyadari hak-hak mereka sehingga konsumen dapat melakukan sosial kontrol terhadap perbuatan dan perilaku pengusaha dan pemerintah. Lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bertujuan untuk memberikan perlindungan konsumen di Indonesia yang selama ini kurang mendapat perhatian agar bisa lebih baik dari sebelumnya. Pada era ekonomi global saat ini masalah perlindungan konsumen semakin gencar dibicarakan. Permasalahan ini tidak akan pernah habis dan akan selalu menjadi bahan perbincangan di masyarakat, selama ini masih banyak konsumen yang dirugikan karena perilaku-perilaku curang oleh pelaku usaha.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibentuk, pada dasarnya untuk memberikan keringanan kepada konsumen dalam menyelesaikan sengketa mereka. Lahirnya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diharapkan bisa mewujudkan asas peradilan yang dilakukan dengan sederhana, cepat dan biaya ringan berdasarkan Pasal 4 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman. Sehingga para konsumen dan pelaku

usaha yang bersengketa bisa secara suka rela mengajukan gugatan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Menurut Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mempunyai tugas dan wewenang yang pada intinya adalah penanganan dan penyelesaian sengketa melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi, konsultasi, pengawasan, melaporkan pada penyidik, menerima pengaduan, meneliti dan memeriksa sampai kepada menjatuhkan putusan terhadap sengketa konsumen.

Pelaksanaan eksekusi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menjadi saat penting bagi penulis untuk diteliti karena pada Pasal 54 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa putusan dari badan tersebut bersifat final dan mengikat. Kata "final" diartikan sebagai tidak adanya upaya banding dan kasasi sehingga hasil putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat langsung dilaksanakan eksekusi melalui permohonan kepada Pengadilan Negeri.

Permasalahan dengan eksekusi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Pasal 56 Ayat (2) UUPK menyatakan bahwa sehubungan dengan keputusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang tidak diterima oleh para pihak dapat mengajukan keberatan di Pengadilan Negeri paling lambat 14 hari kerja setelah pemberitahuan putusan BPSK. Dengan dibukanya kesempatan mengajukan keberatan, dapat



disimpulkan bahwa putusan BPSK tersebut masih belum final yang berarti eksekusi dari putusan BPSK ini tidak dapat dilaksanakan.

Hal ini nampak jelas bahwa dalam pelaksanaan praktiknya terjadi tumpang tindih. Persoalan lainnya adalah dalam eksekusi terhadap putusan BPSK, agar mempunyai kekuatan eksekusi, putusan BPSK harus dimintakan penetapan eksekusi ke Pengadilan Negeri, tetapi aturan mengenai tatacara permohonan eksekusi terhadap putusan BPSK tersebut belum ada. Sehingga berdasarkan dua pasal tersebut terdapat dua penafsiran yang saling bertolak belakang dan perlu diteliti mengenai kekuatan hukum eksekusi putusan BPSK dalam penelitian yang berjudul **"Tinjauan Yuridis terhadap Eksekusi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)"**.

### **RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan penulis di atas, penulis akan merumuskan permasalahan dengan batas-batas sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan eksekusi atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)?
2. Apakah putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) efektif untuk dilaksanakan eksekusinya?

### **KERANGKA TEORI Perlindungan Konsumen**

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.

Dalam bidang hukum, istilah ini masih relative baru, khususnya di Indonesia, sedangkan di negara maju, hal ini mulai dibicarakan bersamaan dengan berkembangnya industri dan teknologi.

Dalam Pasal 1 angka 1 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan: Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk perlindungan kepada konsumen. Arti perlindungan konsumen yang diatur dalam Pasal 1 ayat (1) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan konsumen dalam memperoleh barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut.<sup>1</sup>

Demi melindungi konsumen di Indonesia dari hal-hal yang dapat mengakibatkan kerugian terhadap konsumen, pada tanggal 20 April 1999 Pemerintah telah menetapkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

---

<sup>1</sup> Janus Sibadolok, S.H., M.Hum, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung:PT Citra Aditya Bakti, 2010), hal.



Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan penuh optimisme. Pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UUPK disebutkan bahwa, Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Adapun menurut Happy Sutanto, kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui Undang-Undang khusus, memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen.<sup>2</sup>

#### Sengketa Konsumen

Penyebutan sengketa konsumen sebagai bagian dari sebuah institusi administrasi negara yang mempunyai penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, dalam hal ini *Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen* (Pasal 1 butir 11 Undang-Undang Perlindungan Konsumen).

Penyelesaian sengketa konsumen menyangkut tata cara atau prosedur penyelesaian sengketa konsumen menyangkut tata cara atau prosedur penyelesaian sengketa terdapat pada Bab X Penyelesaian sengketa. Pada Bab ini digunakan penyebutan sengketa konsumen secara konsisten, yaitu: Pasal 45 ayat Ayat (2) dan Pasal 48 Undang-Undang

Perlindungan Konsumen. Ruang lingkup sengketa konsumen lebih luas dibandingkan dengan sengketa transaksi konsumen. Sengketa konsumen dapat mencakup semua segi hukum bagi keperdataan, pidana, maupun tata negara. Sedangkan istilah sengketa transaksi konsumen lingkupnya lebih sempit, hanya mencakup aspek hukum keperdataan

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 45 bahwa konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui peradilan yang berada dalam lingkungan peradilan umum, bukan ke peradilan tata usaha negara. Dengan demikian sengketa konsumen dalam hal ini hanya mencakup aspek hukum perdata dan pidana saja.

#### Eksekusi Perkara Perdata

Eksekusi berasal dari kata “executie”, yang artinya melaksanakan putusan hakim (*ten uitvoer legging van vonnissen*). Di mana maksud eksekusi adalah melaksanakan secara paksa putusan pengadilan dengan bantuan kekuatan umum, guna menjalankan putusan pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap. Dalam pengertian yang lain; eksekusi putusan perdata berarti menjalankan putusan dalam perkara perdata secara paksa sesuai dengan peraturan perUndang-Undangan yang berlaku karena pihak tereksekusi tidak bersedia melaksanakan secara sukarela.<sup>3</sup>

<sup>2</sup> Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta:Visimedia, 2008), hal. 4

<sup>3</sup> Wildan Suyuthi, *Sita Eksekusi Praktek Kejurusitaan Pengadilan* (Jakarta: Tatanusa, 2004), hal. 60



Subekti<sup>4</sup> dan Retno Wulan Sutanti<sup>5</sup> mengalihkan istilah eksekusi (executie) ke dalam bahasa Indonesia dengan istilah "pelaksanaan" putusan. Pembakuan istilah "pelaksanaan" putusan sebagai kata ganti eksekusi, dianggap sudah tepat. Sebab jika bertitik tolak dari ketentuan bab kesepuluh bagian kelima HIR atau titel keempat bagian keempat RBG, pengertian eksekusi sama dengan tindakan "menjalankan putusan" (*ten uitvoer legging van vonnissen*).

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, maka pada prinsipnya eksekusi merupakan realisasi kewajiban yang dikalahkan dalam putusan hakim, untuk memenuhi prestasi yang tercantum dalam amar putusan hakim. Dengan kata lain eksekusi terhadap putusan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap, di mana proses ini merupakan tahap terakhir dalam proses acara berperkara di pengadilan.

## II. METODE PENELITIAN

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris. Menurut Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, pendekatan yuridis empiris adalah cara prosedur yang dipergunakan untuk memecahkan masalah penelitian dengan meneliti data sekunder terlebih dahulu untuk kemudian dilanjutkan dengan mengadakan penelitian terhadap data primer di lapangan.<sup>6</sup>

<sup>4</sup> Subekti, *Hukum Acara Perdata* (Jakarta: BPHN, 1977), hal. 128

<sup>5</sup> Retno Wulan Sutantio dan Iskandar Oeripkartawinata, *Hukum Acara Perdata dalam Teori dan Praktik* (Bandung: Alumni, 1979), hal. 111

<sup>6</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. (Jakarta: Rajawali Pers, 1985), hal 52

Dalam pendekatan yuridis, hukum dilihat sebagai norma atau *das sollen*, karena pendekatan yuridis merupakan suatu pendekatan yang mengacu pada hukum dan peraturan perUndang-Undangan yang berlaku.<sup>7</sup> Pendekatan yuridis empiris adalah pendekatan yang mengacu pada hukum dan peraturan perUndang-Undangan yang berlaku untuk mengungkapkan permasalahan di lapangan yang diteliti dengan berpegang pada ketentuan yang normative.

Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah Deskriptif Kualitatif. Penelitian Deskriptif kualitatif bertujuan menggambarkan secara tepat individu, keadaan, gejala, atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan frekuensi suatu gejala lain dalam masyarakat.<sup>8</sup> Spesifikasi penelitian dengan deskriptif kualitatif adalah dengan memberikan gambaran secara khusus berdasarkan data yang dikumpulkan secara sistematis.<sup>9</sup>

Metode analisis data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode penelitian yang kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur, atau digambarkan melalui pendekatan

---

<sup>7</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1990), Hal. 20

<sup>8</sup> Sri Mamudji, et al, *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*, (Jakarta : Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2005), hal 4

<sup>9</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Cet-6*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), hal:32.



kuantitatif.<sup>10</sup> Metode kualitatif berlandaskan pada filsafat postpositivisme yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci dan pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowbaal. Teknik pengumpulan dengan menggabungkan analisis data induktif dan kualitatif, dan dari hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.<sup>11</sup>

### III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Pelaksanaan Eksekusi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Pengaduan konsumen yang merasa dirugikan dilakukan oleh konsumen sendiri atau ahli waris yang bersangkutan atau orang yang diberikan kuasa dan diterima oleh secretariat BPSK Kota Semarang, setelah itu secretariat BPSK memberikan tanda terima kepada pemohon. Permohonan secara lisan maka sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen akan mencatat permohonan tersebut dalam sebuah formulir yang disediakan secara khusus, dan dibubuhinya tanggal dan nomor registrasi. Permohonan yang tidak lengkap (tidak sesuai dengan Pasal 16 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001) atau permohonan bukan merupakan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, maka Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menolak permohonan tersebut. Jika permohonan memenuhi persyaratan dan diterima, maka Ketua Badan

Penyelesaian Sengketa Konsumen harus memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan kopi permohonan konsumen, selambat-lambatnya 3 hari kerja sejak diterimanya permohonan.

Pemanggilan pelaku usaha terlebih dahulu dibuat surat panggilan yang memuat hari, tanggal, jam dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen untuk diajukan pada persidangan pertama (Sesuai Pasal 26 ayat (2) Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001). Pada tahapan ini, jika pada hari yang telah ditentukan pelaku usaha tidak hadir memenuhi panggilan, maka sebelum melampaui 3 hari kerja sejak pengaduan, pelaku usaha dapat dipanggil sekali lagi. Pelaku usaha yang tetap tidak hadir tanpa alasan yang sah, maka berdasarkan ketentuan Pasal 52 huruf i Undang-Undang Perlindungan Konsumen jo. Pasal 3 huruf i Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha tersebut.

Menurut hasil wawancara dengan Niken Puspitarini yang telah penulis lakukan di lokasi penelitian, dalam hal permohonan bantuan oleh Lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kepada penyidik untuk memanggil pelaku usaha secara paksa ini, pada umumnya tidak dipatuhi oleh penyidik, karena disamping kepada belum adanya sosialisasi kepada penyidik mengenai “tugas baru” ini juga karena tidak diturnya secara jelas mengenai bagaimana proses pemanggilannya dan sanksinya, sedangkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen sendiri tidak memberikan penjelasan secara jelas tentang bagaimana

<sup>10</sup> Saryono, *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Bidang Kesehatan*, Yogyakarta: Nuha Medika, 2010, Hlm 48

<sup>11</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2010, Hlm 31



mekanisme penyidik dalam melaksanakan ketentuan tersebut. Hal inilah yang terkadang menjadi hambatan bagi para anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam hal memanggil pelaku usaha untuk menghadiri panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.<sup>12</sup>

Bagi pelaku usaha yang telah hadir, maka konsumen memilih cara penyelesaian sengketanya yang harus disetujui oleh pelaku usaha. Cara yang bisa dipilih dan disepakati para pihak adalah: konsiliasi, mediasi, atau arbitrase. Jika cara yang dipilih para pihak adalah konsiliasi atau mediasi, maka Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen segera menunjuk majelis sesuai dengan ketentuan untuk ditetapkan sebagai konsiliator atau mediator. Pemilihan cara arbitrase oleh para pihak, maka prosedurnya adalah para pihak memilih arbiter dari anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis.

Penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dilakukan oleh majelis yang dibentuk berdasarkan Penetapan Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan dibantu oleh panitra. Majelis tersebut harus berjumlah ganjil dan paling sedikit terdiri dari 3 anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang mewakili unsur pemerintah (sebagai ketua) dan unsur konsumen dan pelaku usaha masing-masing sebagai anggota. Sedangkan panitra ditunjuk dari anggota Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Persidangan pertama dilaksanakan selambat-lambatnya hari

kerja ke-7 terhitung sejak diterimanya permohonan. Persidangan pertama harus sudah dilakukan pada hari ke-7 (ketujuh) ini terhitung sejak permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) telah dinyatakan dan benar menurut Pasal 16 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001.

Maksimal Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diberi waktu 3 hari kerja untuk memeriksa kelengkapan dan kebenaran (secara formal) permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK). Pada tahap ini, dituntut sikap aktif Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Jadi maksimal waktu yang dimiliki Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dari mulai pemeriksaan kelengkapan dan kebenaran (secara formal) permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen sampai dengan dilaksanakannya persidangan pertama, yaitu maksimal 10 hari kerja, tidak termasuk hari libur nasional. Putusan Badan Penyelesaian Sengketa dengan cara konsiliasi atau mediasi. Putusan dengan cara konsiliasi atau mediasi pada dasarnya hanya mengukuhkan isi perjanjian perdamaian, yang telah disetujui dan ditandatangani oleh kedua belah pihak yang bersengketa.

Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan cara arbitrase. Putusan ini seperti halnya putusan perkara perdata, memuat duduknya perkara dan pertimbangan hukumnya. Putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sedapat mungkin didasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat, namun jika telah diusahakan namun tidak mencapai kata mufakat, maka putusan diambil dengan suara terbanyak (*voting*), hal ini berdasarkan Pasal 39 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001. Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara

<sup>12</sup> Niken Puspitarini, *Wawancara*, Anggota Unsur Pelaku Usaha BPSK Kota Semarang, Semarang:Tanggal 31 Mei 2016



konsiliasi atau mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha, selanjutnya dikuatkan dengan putusan majelis.

Berdasarkan Pasal 38 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 Majelis wajib memutuskan sengketa konsumen tersebut selambat-lambatnya dalam waktu 21 hari kerja terhitung sejak gugatan diterima Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Setelah putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diberitahukan, selambat-lambatnya dalam 7 hari kerja sejak putusan dibacakan, konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa wajib menyatakan menerima atau menolak putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Apabila konsumen dan atau pelaku usaha menolak putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, maka mereka dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri selambat-lambatnya dalam waktu 14 hari kerja terhitung sejak putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diberitahukan. Sebaliknya apabila konsumen dan pelaku usaha menerima putusan tersebut maka pelaku usaha wajib menjalankan putusan tersebut selambat-lambatnya dalam waktu 7 hari kerja sejak menyatakan menerima putusan tersebut.

Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang tidak diajukan keberatan oleh pelaku usaha, dimintakan penetapan fiat eksekusinya kepada pengadilan negeri di tempat tinggal konsumen yang dirugikan. Pelaku usaha yang menolak putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, tetapi tidak mengajukan keberatan setelah melampaui batas waktu untuk menjalankan putusan, maka dianggap menerima putusan.

Putusan yang diambil dengan cara arbitrase adalah satu-satunya

putusan yang dapat dieksekusi dengan proses dimintakan kekuatan hukum pada Pengadilan Negeri. Namun dalam Pasal 56 Ayat (2) UUPK disebutkan bahwa apabila konsumen atau pelaku usaha menolak putusan BPSK, dapat mengajukan keberatan ke pengadilan negeri paling lambat 14 hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut.

#### **B. Efektivitas Pelaksanaan Putusan Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Semarang**

BPSK merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam rangka menyejahterakan masyarakat dari segi perwujudan pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha/produsen, karena sengketa di antara konsumen dan pelaku usaha/produsen biasanya nominalnya kecil sehingga tidak mungkin mengajukan sengketanya di pengadilan karena tidak sebanding antara biaya perkara dengan besarnya kerugian yang akan dituntut. Pembentukan BPSK didasarkan pada adanya kecenderungan masyarakat yang segan untuk beracara di pengadilan karena posisi konsumen yang secara sosial dan finansial tidak seimbang dengan pelaku usaha.

Dengan dibentuknya 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 administratif dan proses pengambilan putusan yang sangat sederhana, dan dapat dilakukan sendiri oleh para pihak tanpa



diperlukan kuasa hukum. Murah karena biaya persidangan yang dibebankan sangat ringan dan dapat terjangkau oleh konsumen. Putusan BPSK yang dapat diterima oleh kedua belah pihak, maka putusan BPSK bersifat final dan mengikat, sehingga tidak perlu diajukan ke pengadilan. Dengan demikian, maka terciptanya penyelesaian sengketa konsumen secara cepat, mudah dan murah menjadi tolok ukur tercapainya tujuan dari dibentuknya BPSK.<sup>13</sup>

Menurut Pasal 54 ayat (3) UUPK, putusan BPSK sebagai hasil dari penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi, mediasi atau arbitrase, bersifat final dan mengikat. Pengertian final berarti bahwa penyelesaian sengketa telah selesai dan berakhiri. Sedangkan kata mengikat mengandung arti memaksa dan sebagai sesuatu yang harus dijalankan oleh pihak yang diwajibkan untuk itu. Sesuai dengan penjelasan Pasal 54 ayat (3) UUPK, yang dimaksud dengan putusan majelis bersifat final adalah bahwa dalam BPSK tidak ada upaya banding dan kasasi.

Pasal 56 Ayat (2) UUPK disebutkan bahwa apabila konsumen atau pelaku usaha menolak putusan BPSK, dapat mengajukan keberatan ke pengadilan negeri paling lambat 14 hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut. Adanya kemungkinan untuk menolak putusan BPSK dan mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri ini akan memperpanjang waktu penyelesaian sengketa konsumen sekaligus menambah beban biaya perkara

yang harus ditanggung oleh para pihak.<sup>14</sup> Hal ini bertentangan dengan pengertian putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat tersebut, sehingga dengan demikian ketentuan Pasal-Pasal tersebut saling kontradiktif dan menjadi tidak efisien.

Pelaku usaha yang memiliki posisi tawar lebih tinggi tidak mengalami kesulitan mengenai pembiayaan karena memang mempunyai kekuatan finansial, akan tetapi lain halnya dengan konsumen.<sup>15</sup> Dengan demikian, maka penyelesaian sengketa konsumen menjadi tidak efektif karena harapan dari dibentuknya BPSK untuk dapat mempersembahkan proses penyelesaian sengketa konsumen yang bersifat cepat, mudah (sederhana) dan murah sulit untuk tercapai.<sup>16</sup> Sehingga efektivitas dari pelaksanaan putusan BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen menjadi diragukan.

Secara etimologi kata efektivitas dari kata “effective” yang telah mengintervensi ke dalam bahasa Indonesia dan memiliki makna “berhasil”, dalam bahasa Belanda “effectief” memiliki makna “berhasil guna”. Dan efektivitas hukum secara tata bahasa dapat diartikan sebagai keberhasilgunaan pelaksanaan hukum itu sendiri. Jadi indikator efektivitas pelaksanaan

---

<sup>14</sup> Gunarto, *Wawancara*, Wakil Ketua BPSK Kota Semarang dari Unsur Konsumen, Semarang:Tanggal 31 Mei 2016.

<sup>15</sup> Niken Puspitarini, *Wawancara*, Anggota Unsur Pelaku Usaha BPSK Kota Semarang, Semarang:Tanggal 31 Mei 2016.

<sup>16</sup> Gunarto, *Wawancara*, Wakil Ketua BPSK Kota Semarang dari Unsur Konsumen, Semarang:Tanggal 31 Mei 2016.

---

<sup>13</sup> Bambang Indriyatmo, *Wawancara*, Ketua BPSK Kota Semarang dari Unsur Pemerintah, Semarang:Tanggal 30 Mei 2016



putusan BPSK adalah dengan terwujudnya penyelesaian sengketa konsumen yang bersifat cepat, mudah (sederhana) dan murah.<sup>17</sup> Berdasarkan wawancara Niken Puspitarini, Mengenai biaya yang dibutuhkan dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK, menurut responden biaya yang dikeluarkan relatif murah dan proses penyelesaian sengketa konsumen di BPSK berjalan dengan sederhana (mudah) karena tata cara yang dilaksanakan tidak terlalu formil seperti yang biasa dilaksanakan di pengadilan, tetapi lebih bermuansa kekeluargaan.<sup>18</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa konsumen, oleh Gunarto, yang pernah mengadukan sengketanya terhadap pelaku usaha kepada BPSK Kota Semarang, dapat disimpulkan bahwa putusan BPSK sudah efektif, dilihat dari segi penyelenggaraan proses penyelesaian sengketa konsumen yang dilaksanakan oleh BPSK, yaitu dari sifat cepat penyelesaian sengketa konsumen, beberapa responden menyatakan bahwa dikeluarkannya putusan oleh BPSK tepat waktu seperti yang sudah ditentukan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, demikian juga dengan pelaksanaan putusannya.<sup>19</sup>

---

<sup>17</sup> Gunarto, *Wawancara*, Wakil Ketua BPSK Kota Semarang dari Unsur Konsumen, Semarang:Tanggal 31 Mei 2016.

<sup>18</sup> Niken Puspitarini, *Wawancara*, Anggota Unsur Pelaku Usaha BPSK Kota Semarang, Semarang:Tanggal 31 Mei 2016.

<sup>19</sup> Gunarto, *Wawancara*, Wakil Ketua BPSK Kota Semarang dari Unsur Konsumen, Semarang:Tanggal 31 Mei 2016.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bambang Indriyatmo, secara keseluruhan, pelaksanaan putusan BPSK mengenai sengketa konsumen sudah cukup efektif karena melihat dari biaya sudah cukup murah, namun untuk jangka waktu penyelesaian sering kali masih kurang efektif karena banyak putusan yang masih belum dilaksanakan hingga 21 hari. Putusan yang sering tertunda adalah putusan mediasi dan konsiliasi karena yang dapat dimintakan penetapan eksekusi di Pengadilan negeri adalah putusan arbitrase. Peran BPSK sendiri adalah sebatas memberikan putusan sengketa, namun mengenai pelaksanaan putusan tersebut, BPSK hanya berperan untuk memantau saja karena BPSK tidak memiliki kewenangan untuk memaksa. Konsumen selaku pihak yang bersengketa juga tidak memiliki kewajiban untuk melaporkan progress mengenai putusan BPSK tersebut dilaksanakan atau tidak. Banyak konsumen juga cenderung pasrah dalam pelaksanaan putusan tersebut karena tidak ingin persengketaan berjalan berlarut-larut.<sup>20</sup>

Berdasarkan hasil penelitian, secara umum pelaksanaan putusan BPSK mengenai sengketa konsumen sudah efektif, namun masih terdapat hal yang membuat pelaksanaan putusan ini dipandang kurang efektif. Hal ini adalah tidak adanya kewenangan BPSK dalam memaksa pihak yang bersengketa untuk melaksanakan putusan yang dibuat di BPSK. Peran BPSK adalah sebatas memberikan

---

<sup>20</sup> Bambang Indriyatmo, *Wawancara*, Ketua BPSK Kota Semarang dari Unsur Pemerintah, Semarang:Tanggal 30 Mei 2016



putusan dan tidak ada wewenang untuk memaksa pihak-pihak yang bersengketa untuk melaksanakan putusan BPSK terutama putusan yang dibuat melalui konsiliasi dan mediasi. Sedangkan untuk putusan arbitrase, BPSK juga tidak mampu untuk memaksa pihak yang bersengketa untuk melaksanakan putusan yang dibuat di BPSK namun hasil putusan arbitrase tersebut dapat dimintakan pengesahan kepada Pengadilan Negeri untuk kemudian eksekusinya dilakukan oleh Pengadilan Negeri dengan penetapan eksekusi berdasarkan ketentuan Pasal 57 UUPK.

#### **IV. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan dari hasil penelitian tersebut sebagai berikut :

1. Berdasarkan ketentuan Pasal 57 UUPK, pelaksanaan eksekusi putusan BPSK dilakukan dengan melalui pengesahan putusan BPSK di Pengadilan Negeri. Pelaksanaan putusan diserahkan dan menjadi wewenang penuh dari pengadilan negeri yang menjalankan fungsi kekuasaan kehakiman dan mempunyai legitimasi sebagai lembaga pemaksa.
2. Putusan BPSK tidak efektif, untuk dijalankan eksekusinya. Putusan BPSK yang dapat dimintakan parate eksekusi hanya putusan yang bersifat arbitrase. Eksekusi putusan BPSK hanya dapat dilakukan oleh Pengadilan Negari. Putusan BPSK dari hasil

konsiliasi dan mediasi tidak dapat dimintakan eksekusi.

#### **V. DAFTAR PUSTAKA**

- Artho, A. Mukti. 2000. *Praktek Perkara Perdata*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- \_\_\_\_\_, 2003, *Praktek Perkara Perdata Pada Pengadilan Negeri*, Cet.3 (Edisi Revisi), Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barkatullah, Abdul Halim, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen “Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*. Bandung:Nusa Media.
- Harahap, M. Yahya, 2008, *Ruang Lingkup Permasalahan Eksekusi Bidang Perdata*. Jakarta:PT. Gramedia.
- Makarao, Moh. Taufik, 2009, *Pokok-pokok Hukum Acara Perdata*, (akarta: Rineka Cipta.
- Mamudji, Sri, et al, 2005, *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*, Jakarta : Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia.
- Marzuki, Peter Mahmud, 2005, *Penelitian Hukum*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- \_\_\_\_\_, 2010, *Penelitian Hukum Cet-6*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Mertokusumo, Sudikno, 1998, *Hukum Acara Perdata Indonesia*. Yogyakarta: Liberty.
- Miru, Ahmad dan Sutarmen Yudo, 2011. *Hukum Perlindungan*



## DIPONEGORO LAW JOURNAL

Volume 5, Nomor 4, Tahun 2016

Website : <http://www.ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dlr/>

- Konsumen, PT.  
Rajagrafindo Persada,  
Jakarta.
- Nawawi, H. Hadari, 2000,  
*Penelitian Terapan*,  
Yogyakarta:Gajah Mada  
University.
- Nurmandjito, 2000, *Kesiapan  
Perangkat Perundang-  
undangan Tentang  
Perlindungan Konsumen*,  
Bandung:Mandar Maju.
- Priyono, Erry Agus, 2003, *Materi  
Perkuliahian Matakuliah  
Metodologi Penelitian  
Hukum*, UNDIP, Semarang.
- Purwaka, Tommy Hendra, 2007,  
*Metodologi Penelitian  
Hukum*, Jakarta:  
Universitas Atma Jaya.
- Saryono, 2010, *Metodologi  
Penelitian Kualitatif dalam  
Bidang Kesehatan*,  
Yogyakarta:Nuha Medika.
- Sibadolok, Janus, 2010, *Hukum  
Perlindungan Konsumen di  
Indonesia*, Bandung:PT  
Citra Aditya Bakti.
- Soekanto, Soerjono dan Sri  
Mamudji, 1985, *Penelitian  
Hukum Normatif Suatu  
Tinjauan Singkat*.  
Jakarta:Rajawali Pers.
- Soemitro, Ronny Hanitijo, 1990,  
*Metodologi Penelitian  
Hukum dan Jurimetri*,  
Jakarta:Ghalia Indonesia.
- Subekti, 1977, *Hukum Acara  
Perdata*. Jakarta: BPHN.
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian  
Pendidikan Pendekatan  
Kuantitatif, Kualitatif, dan  
R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sutantio, Retno Wulan Susanti dan  
Iskandar Oeripkartawinata,  
1979, *Hukum Acara*
- Perdata dalam Teori dan  
Praktik*. Bandung: Alumni.
- Sutanto, Happy, 2008, *Hak-hak  
Konsumen Jika Dirugikan*,  
Jakarta:Visimedia.
- Suyuthi, Wildan, 2004, *Sita  
Eksekusi Praktek  
Kejurusitaan Pengadilan*.  
Jakarta: Tatanusa.
- Wahyuni, Endang Sri, 2001,  
*Hukum Perlindungan  
Konsumen*, Bandung:Citra  
Aditya Bakti.
- Widjaja, Gunawan dan Ahmad  
Yani, 2001, *Hukum  
Tentang Perlindungan  
Konsumen*, Jakarta:PT.  
Gramedia Pustaka Utama.
- Peraturan Perundang-Undangan**
- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999  
tentang Perlindungan  
Konsumen.
- Herziene Indonesisch Reglement  
(HIR)*
- Rechtsreglement voor de  
Buitengewesten (RBg)*
- Keputusan Presiden Republik  
Indonesia Nomor 90 Tahun  
2001 tentang Pembentukan  
Badan Penyelesaian  
Sengketa Konsumen Pada  
Pemerintahan kota Medan,  
Kota Palembang, Kota  
Jakarta Pusat, Kota Jakarta  
Barat, Kota Banung, Kota  
Semarang, Kota  
Yogyakarta, Kota  
Surabaya, Kota Malang dan  
Kota Makassar.
- Keputusan Menteri Perindustrian  
dan Perdagangan Republik  
Indonesia No.  
301/MPP/Kep/10/2001  
tentang Pengangkatan,  
Pemberhentian, Anggota



## DIPONEGORO LAW JOURNAL

Volume 5, Nomor 4, Tahun 2016

Website : <http://www.ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dlr/>

dan Sekretariat Badan  
Penyelesaian Sengketa  
Konsumen.

Keputusan Menteri Perindustrian  
dan Perdagangan Republik  
Indonesia No.  
350/MPP/Kep/12/2001  
tentang Pelaksanaan Tugas  
dan Wewenang Badan  
Penyelesaian Sengketa  
Konsumen.

Peraturan Mahkamah Agung No. 1  
Tahun 2006 tentang Cara  
Pengajuan Keberatan  
terhadap Keputusan Badan  
Penyelesaian Sengketa  
Konsumen.