

## **BAB III**

# **DESKRIPSI UMUM BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999**

### **A. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen**

#### **1. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**

Untuk menghindari keterlibatan pengadilan dalam sengketa yang terus-menerus antara konsumen dan pelaku usaha, setiap kota atau kabupaten memiliki badan nonstruktural yang disebut Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Prosedur yang cepat diikuti dengan biaya yang terjangkau merupakan cara BPSK membantu konsumen mendapatkan hak dan keseimbangannya. Tanpa pendampingan hukum, metode penyelesaian sengketa BPSK merupakan bagian dari persidangan dan menggunakan pendekatan kekeluargaan dalam berdebat. Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Peraturan Perdagangan menetapkan prosedur mediasi, arbitrase, dan konsiliasi sengketa.<sup>1</sup>

Menurut pasal 1 ayat 11 Undang-Undang No 8 Tahun 1999, tentang “Perlindungan Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

---

<sup>1</sup> Anthon Fathanudien, Bias Lintang Dialog, dan Dikha Anugrah, “Peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Dalam Menyelesaikan Perkara Sengketa Konsumen (Studi Di Kabupaten Kuningan),” *Hukmy: Jurnal Hukum* 4, no. 1 (2 April 2024): 535–52, <https://doi.org/10.35316/hukmy.2024.v4i1.535-552>.

adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.”<sup>2</sup>

## 2. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Sidang sengketa konsumen harus dilakukan dengan cepat dan dekat dengan tempat tinggal konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Mengingat biaya litigasi sering kali lebih besar daripada potensi manfaatnya, wajar saja jika konsumen khawatir mengambil tindakan hukum, menurut berbagai penelitian yang ada.

Dengan demikian, dalam penelitian ini, BPSK terlibat dalam mediasi, arbitrase, atau konsiliasi sengketa yang timbul antara konsumen dan pelaku usaha. Pendekatan penyelesaian konflik alternatif dapat dipilih dari ketiga opsi ini. Sebelum mengajukan pengaduan, konsumen harus memeriksa dengan departemen sengketa dan perlindungan konsumen untuk melihat apakah masalah mereka termasuk dalam lingkup kewenangan mereka.<sup>3</sup>

## 3. Tugas dan Wewenang BPSK

Berdasarkan yang tercantum dalam pasal 52 Undang-Undang No 8 Tahun 1999, BPSK memiliki tugas dan wewenang, yaitu:<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> “Undang Undang No 8 Tahun 1999.”

<sup>3</sup> Anggraeni Endah Kusumaningrum, “Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen,” *Serat Acitya*, 7 April 2020. Hal 43.

<sup>4</sup> Rida Ista Sitepu dan Hana Muhamad, “Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia,” t.t. hal 11

- a. Menyelesaikan dan menangani permasalahan konsumen melalui konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.
- b. Memberikan nasihat tentang perlindungan konsumen.
- c. Pengawasan klausula baku.
- d. Memberitahukan kepada penyidik umum tentang setiap dugaan kegiatan ilegal.
- e. Mendengar pengaduan lisan atau tertulis dari konsumen tentang pelanggaran undang-undang perlindungan konsumen.
- f. Meneliti dan menganalisis sengketa konsumen;
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga melakukan pelanggaran undang-undang perlindungan konsumen; menghadirkan saksi, saksi ahli, dan setiap orang lain yang mengetahui adanya dugaan pelanggaran;
- h. Memanggil orang yang mengetahui adanya dugaan pelanggaran hukum dan memanggil mereka untuk memberikan kesaksian;
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang lain sebagaimana dimaksud dalam huruf g dan h yang tidak memenuhi panggilan lembaga penyelesaian sengketa konsumen;
- j. Mengumpulkan, memeriksa, atau menganalisis surat, dokumen, atau bukti lain untuk keperluan penyelidikan dan/atau penilaian;
- k. Menilai dan memutuskan apakah konsumen telah menderita kerugian.
- l. Memberitahukan kepada pelaku usaha yang terdampak tentang keputusan tersebut;

m. Memberikan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar undang-undang ini atas pelanggaran perlindungan konsumen.

#### 4. Cara BPSK Menyelesaikan Sengketa Konsumen.

##### a. Konsiliasi

Dalam penyelesaian konflik semacam ini, kedua belah pihak bekerja sama untuk mencapai kesepakatan yang dapat diterima bersama. Sehingga tercipta suasana saling menghormati dan pengertian, tanpa permusuhan di kedua belah pihak. Agar proses penyelesaian perselisihan dapat berjalan tanpa insiden. Dalam proses konsiliasi BPSK, para pihak yang terlibat menyusun kompromi dengan bantuan majelis BPSK yang pasif.

##### b. Mediasi

Cara lain untuk menyelesaikan perselisihan adalah melalui mediasi. Dalam mediasi, pihak ketiga bertindak sebagai negosiator yang tidak memihak antara pihak-pihak yang berkonflik, yang memfasilitasi penemuan solusi yang disetujui bersama untuk konflik tersebut.<sup>5</sup> Seseorang yang membantu mediator dalam mencapai penyelesaian konflik. Peran mediator adalah membantu para pihak dalam mencapai kesepakatan, tetapi ia tidak memiliki keputusan akhir atas masalah tersebut. Mediasi yang efektif bergantung pada kompetensi, kejujuran, dan keahlian mediator dalam memediasi perselisihan.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Sri Puspitaningrum, "Mediasi Sebagai Upaya Penyelesaian Sengketa Perdata Di Pengadilan Oleh" 15, no. 2 (2018). Hal 283

<sup>6</sup> Munir Fuady, *Arbitrase nasional : alternatif penyelesaian sengketa bisnis* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000). Hal 47

c. Arbitrase

Dari sudut pandang linguistik, kata Latin *arbitrare* "kekuatan untuk menyelesaikan sesuatu sesuai kebijakan" adalah asal kata bahasa Inggris "*arbitration*". Pihak ketiga yang tidak memihak, yang dikenal sebagai arbitrator, menengahi dan memberikan putusan atas nama pihak yang bersengketa dalam proses penyelesaian konflik di luar pengadilan.<sup>7</sup>

Secara sederhana, arbitrase adalah proses di mana para pihak sepakat untuk menyelesaikan perselisihan mereka melalui pihak ketiga yang netral, yang dikenal sebagai arbiter, dan bukan pengadilan. Mereka yang terlibat dalam bisnis sering menganggap arbitrase sebagai alternatif yang paling menarik. arbitrase sepenuhnya merupakan masalah pengaturan pribadi yang tidak ada otoritas kecuali otoritas pribadi para pihak dalam kesepakatan.<sup>8</sup>

Pada kenyataannya, arbitrase dipandang sebagai "pengadilan pengusaha" yang terpisah yang dapat menyelesaikan konflik sesuai dengan preferensi dan kebutuhan mereka pada Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Penyelesaian Sengketa pada pasal 5 ayat (1) yang menyatakan bahwa Sengketa yang dapat diselesaikan melalui arbitrase hanyalah sengketa di bidang perdagangan dan hak-hak yang menurut undang-undang dan peraturan perundang-undangan dik uasai sepenuhnya oleh para pihak yang

---

<sup>7</sup> Fathonah, "Kewenangan BPSK dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen (Analisis Putusan Mahkamah Agung Nomor 1139 K/Pdt.Sus-BPSK/2020)." hal 49

<sup>8</sup> Paul L Sayre, "Development of Commercial Arbitration Law," *The Yale Law Journal Company*, t.t.

bersengketa." Akibatnya, arbitrase bukanlah cara yang tepat untuk menyelesaikan konflik yang melibatkan hak milik yang tidak sepenuhnya dikuasai oleh masing-masing pihak, seperti halnya situasi dalam hukum keluarga atau dalam perceraian.<sup>9</sup>

## **B. Tinjauan Umum Tentang Konsumen dan Pelaku Usaha**

### **1. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha**

Istilah konsumen dalam bahasa Inggris-Amerika dan kata konsumen/Konsument dalam bahasa Belanda merupakan asal muasal kata konsumen. Bergantung pada lokasinya, istilah "konsumen" dapat menunjukkan hal yang berbeda. "Konsumen" berarti "kebalikan dari produsen" dalam arti harfiah. Barang digunakan oleh semua orang. Menurut definisi hukum yang tegas dalam UUPK dalam Pasal 1 angka (2),

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Firda Ainun Fadillah dan Saskia Amalia Putri, “Alternatif Penyelesaian Sengketa Dan Arbitrase (literature Review Etika),” *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 2, no. 6 (21 Juli 2021): 744–56, <https://doi.org/10.31933/jimt.v2i6.486>. Hal 751-752

<sup>10</sup> Nelsy Alviony, “Kajian Hukum Pembatalan Putusan BPSK Oleh Pengadilan Negeri,” *Universitas Medan Area*, 2022.

Dalam bukunya, AZ nasution membagi jenis Konsumen menjadi tiga bagian, yaitu:<sup>11</sup>

- a. Orang yang membeli barang dan jasa dalam arti luas, meliputi konsumen, pengguna, penerima manfaat, dan sebagainya.
- b. Pelanggan yang terlibat dalam proses produksi, baik sebagai pengguna akhir, pemakai, penerima manfaat, maupun sebagai perantara antara produk dan jasa akhir (distributor) untuk mendapatkan keuntungan. Para perantara ini sangat mirip dengan pelaku bisnis lainnya.
- c. Orang perseorangan yang memanfaatkan produk atau jasa untuk keuntungan pribadi, baik untuk diri sendiri, keluarga, maupun rumah, dan bukan untuk dijual kembali. Undang-undang perlindungan konsumen secara tegas mengatur perlindungan terhadap para pengguna akhir ini.

Berdasarkan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, "pelaku usaha" didefinisikan sebagai setiap individu atau badan, baik yang memiliki badan hukum maupun tidak, yang berlokasi secara fisik di wilayah negara Republik Indonesia atau menjalankan kegiatan ekonomi dengan cara lain, baik secara mandiri maupun bekerja sama dengan pihak lain.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> AZ Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Diadit Media, 2002).

<sup>12</sup> "Undang Undang No 8 Tahun 1999."

## 2. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

### a. Hak dan Kewajiban Konsumen

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, hak dan kewajiban konsumen adalah sebagai berikut:<sup>13</sup>

- 1) Hak atas produk dan layanan yang aman, terjamin, dan nyaman digunakan.
- 2) Kebebasan memilih dan memperoleh produk dan layanan sesuai dengan nilai tukar, ketentuan, dan jaminan yang disepakati.
- 3) Hak atas informasi yang akurat, jelas, dan jujur tentang status dan jaminan produk dan layanan.
- 4) Kesempatan untuk menyampaikan aspirasi terkait layanan dan/atau barang yang digunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan bantuan yang memadai dalam penyelesaian masalah perlindungan konsumen.
- 6) Hak atas pendidikan dan konseling konsumen.
- 7) Perlakuan yang adil dan tidak diskriminatif dalam semua interaksi.
- 8) Jika produk atau layanan yang Anda peroleh tidak sesuai atau tidak sesuai dengan perjanjian, Anda berhak untuk menuntut penggantian biaya, ganti rugi, atau penggantian.
- 9) Hak yang diatur oleh undang-undang lainnya.

---

<sup>13</sup> “Undang Undang No 8 Tahun 1999.”

Kewajiban Konsumen sebagaimana dijelaskan pada Pasal 5 UUPK adalah:<sup>14</sup>

- 1) Untuk memastikan keamanan dan keselamatan produk dan layanan, baca dan ikuti semua petunjuk dan prosedur informasi.
- 2) Saat membeli barang dan layanan, lakukanlah dengan niat baik.
- 3) Lakukan pembayaran menggunakan nilai tukar yang disepakati.
- 4) Perhatikan inisiatif untuk menyelesaikan klaim perlindungan konsumen secara adil.

b. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Berikut ini adalah penjelasan mengenai hak dan tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 6 dan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2008 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan hukum bagi pelaku usaha meliputi:

- 1) Hak hukum untuk mendapatkan pembayaran berdasarkan ketentuan yang disepakati dan nilai tukar produk dan layanan yang dipertukarkan;
- 2) Memiliki akses hukum jika terjadi pelanggaran konsumen
- 3) Kemampuan untuk menangani masalah konsumen secara sah sambil menggunakan pembelaan diri yang tepat

---

<sup>14</sup> “Undang Undang No 8 Tahun 1999.”

- 4) Memulihkan reputasi konsumen jika dapat dibuktikan melalui cara hukum bahwa produk atau layanan yang dimaksud bukanlah penyebab kerugian mereka

dalam perlindungan konsumen bahwa pelaku usaha dilarang melakukan tindakan yang menyesatkan atau menipu sehingga kebanyakan keuntungan didominasi oleh pelaku usaha dan konsumen merasa dirugikan.<sup>15</sup> Kewajiban Pelaku Usaha, yaitu:

- 1) Bertindak dengan integritas saat berbisnis;
- 2) Bersikap terus terang dan akurat saat mengomunikasikan tentang status dan garansi produk dan layanan, serta cara memanfaatkan, memperbaiki, dan merawatnya.
- 3) Melayani pelanggan secara adil dan akurat, tanpa bias atau prasangka.
- 4) Memastikan kualitas produk dan layanan yang diproduksi atau dipertukarkan sesuai dengan standar barang dan layanan yang relevan.
- 5) Menyediakan barang yang dibuat atau diperjualbelikan agar dapat dicoba oleh pelanggan, dan mendukungnya dengan jaminan dan garansi.

---

<sup>15</sup> Georgja Warren Myers, Erika Bartak, dan Lucy Craddock, "Observing Energy Rating Stars through the Australian Consumer Law Lens: How Volume Home Builders' Advertising Can Fail Consumers," *Energy Policy* 139, April 2020, <https://doi.org/10.1016/j.enpol.2020.111370>.

- 6) Menuntut ganti rugi atas kerusakan yang disebabkan oleh penggunaan, konsumsi, dan penggunaan produk dan layanan yang diperdagangkan melalui ganti rugi, penggantian biaya, atau penggantian.
- 7) Jika produk atau layanan yang Anda peroleh atau gunakan tidak memenuhi harapan Anda, Anda harus memberikan kompensasi, ganti rugi, atau menggantinya.

### **C. Deskripsi Kontradiksi Pasal dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen**

Sifat putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang bersifat "final dan mengikat" bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Ketidakkonsistenan ini muncul karena UUPK dan peraturan pelaksanaannya memiliki penafsiran yang berbeda terhadap klausul-klausulnya.

#### **1. Ketentuan Pasal UUPK**

- a. Putusan BPSK bersifat final dan mengikat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (3) UUPK. Oleh karena itu, putusan tersebut dapat dilaksanakan tanpa melalui proses pengadilan tambahan karena dianggap sebagai akhir dari proses penyelesaian sengketa di BPSK.
- b. Meskipun demikian, pelaku usaha diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atas putusan BPSK tersebut ke pengadilan negeri dalam waktu paling lama empat belas hari sejak diterimanya putusan, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 ayat (2) UUPK.

Kedua tulisan tersebut seolah saling bertentangan karena, seperti yang diharapkan, putusan BPSK bersifat final dan mengikat. Namun, ada pula fakta bahwa pelaku usaha masih dapat menggugat putusan di pengadilan secara hukum. Hal ini menimbulkan pertanyaan tentang finalitas dan dapat diuji ulang dalam hukum tentang kekuatan mengikat putusan BPSK. Merupakan praktik umum untuk menunda pelaksanaan putusan BPSK hingga Pengadilan Negeri memutuskan dalam kasus di mana pelaku usaha mengajukan keberatan. Jika tidak ada pihak yang mengajukan keberatan, maka yang berlaku adalah sifat Final dan Mengikat. Pengadilan Negeri berwenang untuk membatalkan atau menguatkan putusan BPSK jika ada keberatan yang diajukan.

#### **D. Pandangan Peneliti Terhadap Kontradiksi Pasal**

Terdapat perbedaan pendapat mengenai sifat mengikat putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) karena adanya pertentangan antara Pasal 54 ayat (3) UU Perlindungan Konsumen dengan Pasal 56 ayat (2). Dalam perdebatan ini, satu pihak berpendapat bahwa pasal tersebut sesuai, sedangkan pihak lain berpendapat bahwa UU Perlindungan Konsumen dirugikan oleh ketidakkonsistenan pasal tersebut.

- a. Esai karya Hanum Rahmaniar Helmi berjudul Peran BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia yang dimuat dalam jurnal ilmiah. Penulis berpendapat bahwa pemerintah perlu segera merevisi UU No.

8 Tahun 1999 agar dapat terwujud proses peradilan yang cepat, mudah, dan murah sesuai dengan asas hukum acara perdata. Lebih lanjut, untuk menjamin keadilan bagi hak-hak konsumen dalam penyelesaian sengketa di Indonesia, penulis menekankan pentingnya putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat guna memberikan kepastian hukum bagi konsumen, sekaligus mengkritisi adanya peluang keberatan yang dapat menghambat efektivitas BPSK.

- b. Esai karya Zulham Effendi berjudul "Implementasi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Kuasi Peradilan dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia" yang dimuat dalam jurnal. Berdasarkan keterangan penulis, nama dan struktur BPSK menunjukkan bahwa lembaga ini beroperasi dalam kapasitas kuasi peradilan. Keberadaan lembaga ini sangat penting karena membantu pengadilan dalam menyelesaikan sengketa, khususnya yang melibatkan konsumen dan badan usaha. Selain mempermudah proses penyelesaian sengketa, BPSK juga membantu nasabah yang ingin menggugat atas kerugian nominal yang tidak seberapa, yang tidak mungkin diselesaikan di Pengadilan Negeri, dan memberikan keuntungan bagi konsumen tersebut.

Penulis berpendapat Jelas dari uraian di atas bahwa putusan BPSK, meskipun final dan mengikat, tidak sesuai dengan pemahaman tradisional tentang apa artinya keputusan pengadilan yang final dan mengikat. Putusan tersebut berasumsi bahwa unit BPSK tidak memiliki kemampuan hukum

karena kekuasaan administratifnya yang terbatas, yang menunjukkan bahwa status dan posisinya dievaluasi semata-mata berdasarkan persepsi administratif. Keputusan yang dibuat oleh BPSK, yang dapat dianggap sebagai entitas kuasi-yudisial, berbeda karakternya dari keputusan pengadilan utama. Oleh karena itu, satu-satunya cara untuk memahami keputusan BPSK—yang final dan mengikat—adalah sebagai suatu kesepakatan. Dengan kata lain, putusan BPSK tidak final dan mengikat pada keputusan pengadilan di masa mendatang.<sup>16</sup>

- c. Budi Susetia, "Kekuatan Hukum Putusan BPSK Sebagai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen," (2013). Dalam kebanyakan kasus, penulis menyatakan bahwa ketika seseorang mengajukan keberatan atas putusan BPSK, mereka juga meminta agar putusan tersebut dibatalkan. Pasal 70 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 menentukan syarat minimal untuk pencabutan putusan arbitrase. Pembatalan merupakan perintah pengadilan yang tidak biasa, bukan banding yang lazim atas putusan arbitrase. Oleh karena itu, secara teori, tidak mungkin untuk membatalkan putusan arbitrase tanpa alasan yang sangat tepat, sebagaimana yang diuraikan dalam PERMA Nomor 01 Tahun 2006 sesuai dengan Pasal 70 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999. Pembatalan tidak dapat dilakukan hanya berdasarkan ketidakpuasan salah satu pihak. Akibatnya, putusan arbitrase, secara teori,

---

<sup>16</sup> Effendi, Gaol, dan Darwis, "Pelaksanaan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia."

bersifat final dan mengikat di kedua tingkat. Lebih lanjut, ia menegaskan, peninjauan kembali Pengadilan Negeri terhadap keberatan BPSK berfungsi untuk memverifikasi bahwa putusan telah mengikuti seluruh proses hukum yang berlaku.

- d. Judul artikelnya adalah "Bersaing dengan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang Berkekuatan Hukum Tetap dan Mengikat" (BPSK). Daniel Kristiyanto menulis teks tersebut. Ia menegaskan bahwa sistem peradilan BPSK tidak berstatus sebagai lembaga peradilan utama<sup>26</sup> berdasarkan Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 (UU Kekuasaan Kehakiman), tetapi memang memiliki hubungan dengan lembaga tersebut. Oleh karena itu, BPSK dapat dianggap sebagai badan peradilan semu atau lembaga negara pembantu yang mendukung cabang peradilan. Oleh karena itu, konsep "berkekuatan hukum tetap dan mengikat" dalam kaitannya dengan putusan pengadilan berbeda dengan inti putusan BPSK. Hal ini menunjukkan bahwa lembaga BPSK dinilai dari sudut pandang administratif; karena tidak memiliki sifat yudisial dalam putusannya, lembaga tersebut hanya dapat menjalankan kekuasaan administratif. Putusan yang dibuat oleh BPSK, yang dapat dianggap sebagai badan peradilan semu, berbeda karakternya dengan putusan pengadilan utama. Akibatnya, putusan BPSK hanya dapat dipahami sebagai kontrak atau perjanjian karena sifatnya yang final dan mengikat. Bertentangan dengan apa yang diharapkan dari putusan pengadilan, putusan BPSK tidak final dan dapat dilaksanakan.

e. Berdasarkan artikel Suhendriyatno yang berjudul "Kekuatan Mengikat Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Terkait Putusan Pengadilan Negeri", keberatan Pemohon pada dasarnya wajar. Pasalnya, pintu kesempatan untuk mengajukan keberatan masih terbuka lebar, jika memang keadilan benar-benar dikehendaki. Ini bukan upaya banding atau gugatan baru, melainkan upaya penyelesaian secara hukum. Ketika suatu putusan dinilai keliru atau tidak sesuai dengan hukum, maka upaya hukum keberatan dapat ditempuh untuk memperbaiki keadaan.

#### **E. Sifat Final dan Mengikat BPSK**

Hal tersebut ditegaskan dalam Pasal 54 ayat (3) UUPK bahwa putusan majelis BPSK bersifat final dan mengikat. Apabila tidak ada kemungkinan banding atau kasasi, maka yang dimaksud dengan "final". Berdasarkan penjelasan tersebut, putusan majelis bersifat final karena BPSK tidak memperbolehkan adanya banding atau kasasi. Artinya, putusan tersebut tidak dapat dibatalkan melalui jalur hukum yang lazim. Final dalam konteks hukum perdata tata usaha negara mengandung makna bahwa putusan tersebut bersifat pasti dan karenanya dapat berkekuatan hukum tetap. Perselisihan yang dikaji secara otomatis berakhir atau terselesaikan dengan putusan yang berkekuatan hukum tetap.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Daniel Kristiyanto, "Menggugat Sifat Final Dan Mengikat Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (bpsk)," *Jurnal Ilmu Hukum: ALETHEA* 1, no. 2 (28 Februari 2018): 128-41, <https://doi.org/10.24246/alethea.vol1.no2.p128-141>.

Selain itu, "Mengikat" mengandung makna paksaan dan kewajiban para pihak untuk memenuhinya. Putusan BPSK dianggap mengikat jika pihak yang diwajibkan benar-benar melakukannya.<sup>18</sup>

#### **F. Syarat Pengajuan Keberatan Putusan BPSK.**

Menurut Pasal 56 ayat (2) UUPK, konsumen atau pelaku usaha memiliki waktu 14 hari sejak tanggal putusan untuk mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri apabila mereka tidak setuju atau menolak keputusan majelis BPSK. Sesuai dengan PERMA No. 1 Tahun 2006 yang merinci langkah-langkah yang harus diambil ketika menggugat putusan BPSK melalui jalur hukum. Sesuai dengan Pasal 70 Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, dokumen ini menjabarkan langkah-langkah yang diperlukan untuk membatalkan putusan paraf. Untuk melakukannya, seseorang harus terlebih dahulu mengajukan keberatan terhadap putusan tersebut, yang hanya dapat dilakukan jika syarat-syarat berikut terpenuhi:

1. Setelah putusan diucapkan, ternyata surat atau dokumen yang diajukan untuk diperiksa adalah palsu atau dinyatakan palsu.
2. Setelah putusan arbitrase BPSK diucapkan, ditemukan dokumen penting yang disembunyikan oleh pihak lawan.

---

<sup>18</sup> Rimanda, "Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (bpsk) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial Di Indonesia."

3. Salah satu pihak dalam pemeriksaan sengketa berkhianat, sehingga putusan dijatuhkan.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> “Undang-Undang No 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa,” t.t.