

**BAB IV**

**ANALISIS KEKUATAN MENGIKAT PUTUSAN BADAN**

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MENURUT UNDANG-**

**UNDANG NO 8 TAHUN 1999**

Badan peradilan semu paling tepat menggambarkan BPSK berdasarkan tanggung jawab dan kewenangan yang dimilikinya. Salah satu ciri BPSK adalah kemampuannya untuk mendengar dan memutuskan atau mencermati fakta-fakta yang sudah ada. Sebagai bagian dari mandatnya, BPSK mampu menyelidiki dan mengkaji kasus-kasus yang melibatkan perlindungan konsumen. Sebagai bagian dari tanggung jawabnya, BPSK dapat memediasi konflik dengan mengundang para pihak yang terlibat untuk bertemu dan membahas kemungkinan solusi. Surat, dokumen, dan bentuk bukti lainnya juga dapat ditinjau dan dievaluasi menggunakan BPSK. Saksi dapat diperiksa silang, saksi dapat diperintahkan untuk hadir di pengadilan, dan BPSK dapat mendengarkan argumen dari semua pihak. Pasal 52, poin h dan i UUPK menguraikan tanggung jawab dan kewenangan BPSK, yang memberikan wawasan tentang kewenangan yang dimiliki oleh BPSK. Di sini dijelaskan bahwa BPSK berwenang untuk memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli, atau setiap orang yang diyakini mengetahui tentang pelanggaran UUPK.

Hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi adalah tujuan utama dari proses penyelesaian sengketa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Di luar proses pengadilan, para pihak dalam sengketa konsumen sering kali mencoba mencapai

kesepakatan tentang berapa banyak dan seperti apa kompensasi yang harus diperoleh konsumen, serta langkah-langkah apa yang harus diambil untuk mencegah terulangnya kerugian yang dialami konsumen.<sup>1</sup>

Pasal 54 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengatur tentang sifat putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat, yang merupakan upaya untuk memberikan kepastian hukum kepada para pihak yang bersengketa, sehingga diperlukan analisis tentang kekuatan mengikat putusan tersebut. Menyelesaikan sengketa konsumen secara cepat, efisien, dan murah merupakan tujuan putusan BPSK yang termasuk dalam lingkup kewenangannya sebagai lembaga *quasi-judisial*. Putusan BPSK bersifat final dan mengikat menurut Pasal 54 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Artinya, para pihak yang bersengketa wajib melaksanakan putusan tersebut tanpa menunggu persetujuan lebih lanjut.

Dengan sifat final dan mengikat tersebut, maka putusan tersebut memiliki kewenangan untuk melaksanakan wilayah hukumnya, dan juga memberikan kepastian hukum. Salah satu ciri utama yang menjadikan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai alat yang berguna untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan adalah kekuatan mengikatnya. Analisis ini akan mengkaji kekuatan mengikat dari perspektif teori hukum yang berlaku, seperti teori perlindungan konsumen dan teori hierarki hukum Hans Kelsen. Kemudian akan dibandingkan dengan asas-asas

---

<sup>1</sup> “Undang Undang No 8 Tahun 1999.” pasal 47

hukum ekonomi Islam mengenai penyelesaian sengketa, meliputi as-sulh wa tahkim, keterbukaan, dan keadilan. Penulis telah menetapkan bahwa putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bersifat mengikat secara hukum dan sah di ranahnya. Dalam pandangan hukum yang hierarkis dan bertahap milik Kelsen, norma hukum yang lebih rendah mau tidak mau akan digantikan oleh norma hukum yang lebih tinggi, yang pada gilirannya akan digantikan oleh *grundnorm*, norma yang paling mendasar.

“*grundnorm* ini dapat diidentifikasi sebagai Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Teori ini menekankan pentingnya hubungan antara norma-norma hukum dalam menjaga keteraturan dan konsistensi dalam sistem hukum.”

Hirarki hukum di Indonesia lebih lanjut ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan. Semua peraturan perundang-undangan di Indonesia berlandaskan pada Pancasila sebagai landasan fundamental. Pada tataran perundang-undangan, kedudukan hukum BPSK bersumber dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Oleh karena itu, aturan yang menjadi dasar kewenangan BPSK untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan adalah sah dan sah menurut hukum. UUPK dalam Pasal 54 menegaskan bahwa putusan BPSK bersifat final dan mengikat, artinya lembaga lain yang setingkat tidak dapat mengubah atau membatalkannya. Aturan yang dibuat BPSK berada dalam kerangka hukum yang sah karena bersifat final dan mengikat.

Upaya pengawasan terhadap putusan BPSK terlihat jelas dalam Pasal 56 UUPK yang memungkinkan adanya gugatan ke Pengadilan Negeri. Kemungkinan adanya

keberatan ini merupakan mekanisme kontrol yang tunduk pada standar hukum yang lebih tinggi, menurut hierarki hukum Kelsen; Hal ini tidak berarti putusan BPSK tidak lagi bersifat final. Keberatan hanya dapat diajukan apabila terdapat gugatan pelanggaran substantif atau prosedural yang bertentangan dengan norma hukum yang berlaku. Dengan demikian, proses pengambilan putusan di BPSK bersifat final dalam konteks metode penyelesaian sengketa alternatif selain litigasi, dan prosedur keberatan pengadilan tidak berpengaruh terhadap hal tersebut. Selain itu, teori hierarki hukum Kelsen, jika diterapkan dalam kenyataan, menunjukkan bahwa putusan BPSK sangat sah menurut hukum Indonesia. Dengan UUPK sebagai kewenangannya yang jelas, standar BPSK dijamin akan diakui dan dihormati dalam sistem penyelesaian sengketa konsumen. Dengan kata lain, tugas BPSK sebagai badan kuasi peradilan adalah memfasilitasi penyelesaian sengketa secara efektif dan menegakkan nilai-nilai perlindungan konsumen dan kejelasan hukum.

Selain itu, prinsip dasar hukum ekonomi Islam adalah konsep keadilan (*Al-Adl*), yang berfungsi untuk menjaga hak dan kewajiban para pihak yang bersengketa. Mengembalikan hak-hak pihak yang lebih lemah, dalam hal ini konsumen, merupakan penekanan keadilan substantif, yang mencakup keadilan formal dan substantif dalam situasi ini. Konsep ini memandu proses pengambilan keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang bertujuan untuk menyelesaikan kasus-kasus yang melibatkan konsumen yang telah dirugikan oleh pelaku usaha secara adil. Pelaku usaha sering kali dituntut untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen atau memperbaiki kesalahan yang mengakibatkan kerugian konsumen sebagai akibat dari pilihan BPSK.

Hal ini sejalan dengan ajaran QS. An-Nisa: 58, yang menekankan perlunya melakukan penyelesaian konflik secara adil: "Sesungguhnya Allah memerintahkan kamu untuk menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (memerintahkan kamu) ketika menetapkan hukum di antara manusia, buatlah dengan adil." Untuk mencapai keseimbangan ekonomi, konsep ini menerapkan keadilan dengan menyelesaikan pelanggaran hak konsumen, meminta pertanggungjawaban pelaku usaha, dan mencegah kerugian lebih lanjut.

Kemudian, sebagaimana disebutkan dalam bab-bab sebelumnya, penulis menganggap upaya keberatan ini merupakan bentuk keadilan karena, tidak seperti jenis gugatan hukum lainnya, gugatan ini tidak hanya menasar satu pihak; tetapi memberi kedua belah pihak kesempatan untuk memperjuangkan hak mereka di pengadilan. Selain itu, dalam menangani pengaduan konsumen, gagasan transparansi (*ash-shafafiyah*) berarti bersikap jujur dan terbuka dengan informasi selama seluruh prosedur hukum. Untuk penyelesaian sengketa yang adil, penting bagi semua pihak yang terlibat untuk memiliki akses tanpa batas ke semua informasi dan fakta yang relevan. Semua pihak sama-sama terlibat dalam proses mediasi, konsiliasi, atau arbitrase terkait putusan BPSK, dan konsep ini diterapkan dalam praktik. Untuk menghindari persepsi bias atau pengabaian, semua fakta, argumen, dan landasan hukum yang berkontribusi pada putusan BPSK harus dikomunikasikan secara transparan. Berdasarkan Pasal 4 dan 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), pelaku usaha juga wajib memberikan informasi yang akurat dan jelas mengenai produk atau layanan yang ditawarkannya. Mendorong keterbukaan dalam pengambilan keputusan BPSK akan mendorong

objektivitas, keadilan, dan akuntabilitas, sekaligus menunjukkan kepatuhan terhadap asas hukum dan melindungi hak Konsumen.

Putusan BPSK dalam hal penyelesaian sengketa konsumen secara adil, transparan, dan efektif sangat sah, berlandaskan pada teori hierarki hukum Hans Kelsen, asas hukum ekonomi Islam, dan filosofi perlindungan konsumen. Sementara teori memberikan dasar untuk mengutamakan perlindungan konsumen, konsep keadilan menekankan perlunya pemulihan hak-hak konsumen yang dirugikan dan transparansi menjamin prosedur yang terbuka dan akuntabel. Dengan berpegang pada premis ini, BPSK telah memenuhi mandatnya sebagai lembaga penyelesaian konflik alternatif, yang meliputi perlindungan hak-hak konsumen dan membangun transaksi ekonomi yang berkepastian hukum.