AKIBAT PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) MELEBIHI 21 HARI KERJA

(Studi BPSK Kota Medan)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)

Oleh:

PUTRI PATMA SARI

NPM: 2006200443

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

MEDAN

2026

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM
Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400- 66224567
http://hukum.umsu.ac.id fahum@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

بسم الله الرحمن الرحيم

PENETAPAN
HASIL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Berdasarkan Berita Acara ujian Skripsi yang dilaksanakan pada Kamis, tanggal 06 Agustus Tahun 2026. Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Univeristas Muhammadiyah Sumatera Utara, dengan ini menetapkan bahwa:

NAMA	:	**PUTRI PATMA SARI**
NPM	:	**2006200443**
PRODI/BAGIAN	:	**HUKUM / HUKUM ACARA**
JUDUL SKRIPSI	:	**AKIBAT PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) MELEBIHI 21 HARI KERJA (Studi BPSK Kota Medan)**

Penguji :
1. **Assoc. Prof. Dr. Ida Nadirah, S.H., M.Hum** — **NIDN: 0030116606**
2. **Irfan, S.H., M.Hum** — **NIDN : 0116036701**
3. **Dr. Padian Adi Salamat Siregar, S.H., M.H.** — **NIDN : 0121018602**

Lulus, dengan nilai **A**, predikat **Istimewa**

Oleh karenanya dinyatakan berhak menggunakan gelar Sarjana Hukum (S.H.)

Ditetapkan di Medan

Tanggal, 06 Agustus 2026

PANITIA UJIAN

Ketua	**Sekretaris**
Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H.	**Assoc. Prof. Dr. ATIKAH RAHMI, S.H., M.H**
NIDN: 0118047901	**NIDN: 0129057701**

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM
Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400- 66224567
http://hukum.umsu.ac.id fahum@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

بسم الله الرحمن الرحيم

BUKTI PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara telah menerima Pendaftaran Ujian Skripsi:

NAMA	:	**PUTRI PATMA SARI**
NPM	:	**2006200443**
PRODI/BAGIAN	:	**HUKUM / HUKUM ACARA**
JUDUL SKRIPSI	:	**AKIBAT PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) MELEBIHI 21 HARI KERJA (Studi BPSK Kota Medan)**

Dosen Pembimbing : Dr. PADIAN ADI SALAMAT SIREGAR, S.H., M.H. / NIDN: 0121018602

Selanjutnya layak untuk diujiankan.

Medan, 01 Agustus 2026

Panitia Ujian

Ketua	**Sekretaris**
Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H.	**Assoc. Prof. Dr. ATIKAH RAHMI, S.H., M.H**
NIDN: 0118047901	**NIDN: 0129057701**

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM
Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400- 66224567
http://hukum.umsu.ac.id fahum@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

بسم الله الرحمن الرحيم

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Strata I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, bagi:

NAMA	:	**PUTRI PATMA SARI**
NPM	:	**2006200443**
PRODI/BAGIAN	:	**HUKUM / HUKUM ACARA**
JUDUL SKRIPSI	:	**AKIBAT PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) MELEBIHI 21 HARI KERJA (Studi BPSK Kota Medan)**
Pendaftaran	:	**Tanggal 01 Agustus 2026**

Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah lulus dari Ujian Skripsi penulis berhak memakai gelar:

SARJANA HUKUM (S.H)

Ketua	Sekretaris
Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H.	**Assoc. Prof. Dr. ATIKAH RAHMI, S.H., M.H**
NIDN: 0118047901	**NIDN: 0129057701**

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM
Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400- 66224567
http://hukum.umsu.ac.id fahum@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL SKRIPSI : AKIBAT PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) MELEBIHI 21 HARI KERJA (Studi BPSK Kota Medan)

NAMA : PUTRI PATMA SARI

NPM : 2006200443

PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM ACARA

Skripsi tersebut di atas telah diujikan oleh Dosen Penguji Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada Tanggal 06 Agustus 2026.

Dosen Penguji

Assoc. Prof. Dr. Ida Nadirah, S.H., M.Hum NIDN: 0030116606	Irfan, S.H., M.Hum NIDN: 0116036701	Padian Adi Salamat Siregar, S.H., M.H. NIDN: 0121018602

Disahkan oleh:
Dekan Fakultas Hukum UMSU

Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H.
NIDN: 0118047901

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM
Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400- 66224567
http://hukum.umsu.ac.id fahum@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA
BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA 1

Panitia Ujian Sarjana Strata-I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Kamis, tanggal 06 Agustus 2026, Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, menimbang:

MENETAPKAN

NAMA	**:**	**PUTRI PATMA SARI**
NPM	**:**	**2006200443**
PRODI/BAGIAN	**:**	**HUKUM / HUKUM ACARA**
JUDUL SKRIPSI	**:**	**AKIBAT PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) MELEBIHI 21 HARI KERJA (Studi BPSK Kota Medan)**

Dinyatakan:

(A) Lulus Yudisium dengan predikat Istimewa
( ) Lulus Bersyarat, memperbaiki/Ujian Ulang
( ) Tidak Lulus

Setelah lulus, dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar Sarjana Hukum (SH) dalam Bagian Hukum Acara.

PANITIA UJIAN

Ketua	**Sekretaris**
Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H.	**Assoc. Prof. Dr. ATIKAH RAHMI, S.H., M.H**
NIDN: 0118047901	**NIDN: 0129057701**

ANGGOTA PENGUJI:

1. **Assoc. Prof. Dr. Ida Nadirah, S.H., M.Hum** 1. _____
2. **Irfan, S.H., M.Hum** 2. _____
3. **Padian Adi Salamat Siregar, S.H., M.H.** 3. _____

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM
Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400- 66224567
http://hukum.umsu.ac.id fahum@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **PUTRI PATMA SARI**
NPM : **2006200443**
Program : **Strata-I**
Fakultas : **Hukum**
Program Studi: **Hukum**
Bagian : **Hukum Acara**
Judul Skripsi : **AKIBAT PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) MELEBIHI 21 HARI KERJA (Studi BPSK Kota Medan)**

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis, secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata dikemudian hari data-data dari skripsi ini merupakan hasil Plagiat atau merupakan hasil karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, Agustus 2026
Saya yang menyatakan



PUTRI PATMA SARI
NPM. 2006200443

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM
UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
http://fahum.umsu.ac.id fahum@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama	:	PUTRI PATMA SARI
NPM	:	2006200443
Program Studi/Bagian	:	Hukum/Hukum Acara
Judul Skripsi	:	PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) MELEBIHI 21 HARI KERJA (STUDI BPSK KOTA MEDAN)

Pembimbing : **PADIAN ADI SALAMAT SIREGAR, S.H.,M.H.**

No.	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
1.	22/09/25	Rumusan masalah, daftar isi dan tinjauan pustaka	
2.	29/09/25	tambah jadi 70 halaman	
3.	10/10/25	Banyak kata-kata yg salah/kurang yg harus diberi	
4.	13/10/25	Revisi dan kesimpulan	
5.	17/10/2025	Bimbingan bab I & II	
6	18/10/2025	Bimbingan bab III & IV	
7.	20/10/2025	revisi huruf yg bersalahan/kurang	
8.	21/10/2025	koreksi huruf yg bersalahan/kurang	
9.	22/10/2025	Acc diuji pada sidang skripsi	Acc

Mahasiswa dengan data dan judul skripsi tersebut di atas telah melalui proses bimbingan dan telah dilakukan pemeriksaan terhadap daftar pustaka, oleh karenanya skripsi tersebut disetujui untuk diujikan.

Diketahui:
Dekan Fakultas Hukum

Dr. FAISAL, SH., M.Hum.
NIDN: 0122087502

Medan, 12 Januari 2026

Dosen Pembimbing

(PADIAN ADI SALAMAT SIREGAR, S.H.,M.H.)
NIDN: 0121018602

ABSTRAK

PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) MELEBIHI 21 HARI KERJA (Studi BPSK Kota Medan)

PUTRI PATMA SARI
NPM. 2006200443

Penelitian ini berjudul Putusan Badan Penyelesaiaan Sengketa Konsumen (BPSK) Melebihi 21hari Kerja BPSK Kota Medan terfokus pada Pasal 55 tentang penyelesaiaan sengket wajib dikeluarkan oleh BPSK paling lama dalam 21 hari kerja. Penulis merasa perlu untuk mengadakan penelitian ke BPSK. Karena BPSK merupakan lembaga yang berwewenang menyelesaiakan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha diluar pengadilan. Badan public yang menjalankan fungsi peradilan secara ekslusif di bidang perlindungan konsumen, badan ini dibentuk atas dasar amanat dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Tempat dalam penelitian ini yaitu BPSK Kota Medan, adapun tujuannya yaitu untuk mengetahuin efektivitas BPSK dalam melindungi hak-hak konsumen di Kota Medan berdasarkan Undang-Undang No 8 Pasal 55 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci : Penyelesaian Sengketa, Sengketa Konsumen, BPSK.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pertama-tama dan paling utama penulis ucapkan rasa syukur atas kehadirat Allah SWT yang Maha pengasih dan Maha penyayang dan atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini bias terselesaikan. Skripsi merupakan salah satu persyaratan bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan studinya di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Sehubungan dengan itu, disusun skripsi yang berjudul **"AKIBAT PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) MELEBIHI 21 HARI KERJA (Studi BPSK Kota Medan)".**

Dengan selesainya skripsi ini, perkenankan penulis mengucapkan terima kasih dengan setulus hati kepada Ayahanda Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Prof. Dr. Agussani, M.AP atas kesempatan dan kemudahan fasilitas yang diberikan untuk mengikuti dan dapat menyelesaikan pendidikan program Sarjana Hukum ini. Ayahanda Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Dr. Faisal, S.H., M.Hum. atas kesempatan dan menjadi kebanggan sebagai mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Demikian juga kepada Ayahanda Wakil Dekan I Dr. Zainuddin, S.H., M.H. dan Wakil Dekan II Ibunda Atikah Rahmi, S.H., M.H.

Terimah kasih yang sebesar-besarnya dan hormat penulis kepada Bapak Padian Adi Salamat Siregar, SH., M.H selaku Dosen Pembimbing penulis yang penuh perhatian dan ketulusan yang telah memberikan bimbingan dan arahan

kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Tidak lupa juga penulis ucapkan terima kasih sebesar-besarnya dan hormat penulis kepada seluruh Dosen Pengajar di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara khususnya kepada Bapak Mhd. Teguh Syuhada Lubis, SH., M.H., selaku Kepala Bagian Hukum Acara atas bantuan serta motivasi beliau yang diberikan kepada penulis.

Tidak lupa juga terima kasih yang teristimewah penulis ucapkan kepada kedua orang tua penulis tercinta, Sudarwin (Ayah), Astutik (Ibu), yang selalu memberikan dukungan dan menyemangati penulis baik secara moril maupun materil dalam pembuatan serta pengerjaan skripsi ini sampai selesai.

Akhir kata, penulis meminta maaf jika ada kesalahan baik tulisan maupun lisan yang sekiranya tidak berkenan di dalam hati saudara dan saudari sekalian. Sekali lagi, penulis ucapkan terima kasih. Semoga kita semua selalu dalam lindungan Allah SWT dan selalu diberkahi oleh Allah SWT, Aamiin.

Billahi fii sabililhaq fastabiqul khairat

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Medan, 25 Febuary 2025

Hormat Penulis,

Putri Patma Sari

2006200443

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **i**

KATA PENGANTAR ..... **ii**

DAFTAR ISI ..... **iv**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1

1. Rumusan Masalah 6

2. Tujuan Penelitian 6

3. Manfaat Penelitian 6

B. Definisi Operasional 7

C. Keaslian Penelitian 8

D. Metode Penelitian 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **15**

A. Putusan 15

B. Konsumen 20

C. Sengketa Konsumen 25

D. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) 30

BAB III PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN **36**

A. Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK 36

B. Akibat Hukum BPSK Melebihi Jangka waktu 21Hari 49

C. Upaya Hukum BPSK Melebihi Jangka Waktu 21 Hari 56

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN **68**

A. Kesimpulan 68

B. Saran 69

DAFTAR PUSTAKA **71**

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia usaha pada saat ini begitu cepat hal tersebut tidak lepas dari adanya peran dan kegiatan-kegiatan usaha yang berkaitan dengan perdagangan baik itu perdagangan barang dan/atau jasa yang pada kenyataannya sangat mempengaruhi perekonomian baik secara nasional maupun secara internasional.[1] Adapun perdagangan bebas membuat arus pertukaran barang dan jasamenjadi lebih kencang. Misal saja perdagangan bebas memungkinkan arus masuk produk impor lebih deras, banyak dan beragang sehingga menambah pilihan bagi konsumen. Disisi lain liberasi perdagangan pada umumnya tidak berjalan sendiri, tetapi selalu diikuti liberalisasi di sektor ekonomi lainnya.[2]

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 1 angka 2 tentang perlindungan konsumen. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasaa yang tersedia dimasyarakat, baik bagi kebutuhan diri sendiri, orang lain atau mahluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan.[3] Sengketa konsumen terjadi karena perbedaan antara pihak yang pertama dan pihak lainnya mengenai hal tertentu. Itulah pendapat orang-orang pada umumnya jika ditanya akan apa yang dimaksud

[1] Bra. Putra Woelan Sari Dewi,SH. 13 Juni 2009. "Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (PBSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Undang -Undang No.8 Tahun 1999 (Studi Pelayanan Sengketa Konsumen Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung)", *Tesis*, Program Pascasarjana, Program Magister Kenotariatan Universitas Diponegoro, Semarang.

[2] A. Budi Susetia. 2007. "Kekuatan Hukum Putusan BPSK Sebagai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen" *Skripsi.* Program Pascasarjana, Program Magister Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

[3] Riris Nisantika, Ni Luh Putu Egi Santika Maharani,2021, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (bpsk)* , Lucus Delicti, Vol. 2 No. 1, Hal.52

dengan sengketa. Sengketa akan timbul apabila salah satu pihak merasa hak-haknya telah dirugikan dan pihak lainnya merasa tidak demikian.[4] Undang-Undang Perlindungan Konsumen memiliki keaphasan tentang tata cara penyelesaian sengketa, karena sejak awal para pihak yang berselisih, khususnya dari pihak konsumen, dimungkinkan untuk menyelesaikan sengketanya tersebut dalam lingkungan peradilan, misalnya pada peradilan umum dan konsumen juga dapat memilih jalan penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non litigasi). Hal ini dipertegas oleh Pasal 45 ayat (2) UUPK tentang penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempu melalui jalur pengadilan (litigasi) maupun jalur luar pengadilan (non litigasi) berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen dinyatakan bahwa pemberdayaan konsumen adalah tanggung jawab Bersama pemerintah dan Masyarakat, yang dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip Pembangunan nasional, agar Masyarakat konsumen yang mengalami kerugian merasa mendapatkan perlindungan.[5] Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan badan yang dibentuk oleh pemerintah untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Adanya BPSK makan penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah, dan murah. Cepat karena UU menentukan dalam tenggang waktu 21 hari kerja, BPSK wajib memberikan putusnnya, hal ini

[4] Imom Pandapotan. 18 Juni 2014. "Efektifitas Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Skripsi,* Program Sarjana, Ilmu Hukum Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim, Riau.

[5] Tegar Fransciskus Silalahi. 2023. "Kajian Hukum Terhadap Prmohonan Keberata Oleh Konsumen Atas Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan Di pengadilan Negri Medan", *Skripsi,* Program Sarjana, Ilmu Hukum Universitas Medan Area.

berdasarkan pada Pasal 55 UUPK. Dan tidak dimungkinkan banding yang dapat memperlama proses penyelesaian perkara. Mudah karena prosedurnya administrasi dan proses pengambilan putusan yang sangat sederhana, dan dapat dilakukan sendiri oleh para pihak tanpa diperlukan kuasa hukum. murah terletak pada 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 tolak ukur terciptanya tujuan dari terbentuknya BPSK.[6]

Setiap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengadukan masalahnya kepada BPSK. Baik secara langsung, diwakilkan kuasanya atau ahli warisnya hanya dapat dilakukan apabila konsumen yang bersangkutan dalam keadaan sakit, meninggal dunia, lanjut usia, belum dewasa atau Warga Negara Asing. Pengaduan tersebut dapat disampaikan secara lisan maupun tulisan kepada sekretaris BPSK di kota/ kabupaten tempat terdekat dengan domisili konsumen. Tata cara penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK diatur dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen jo. Kemenperindag Nomor 350/MPP/12/2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK. Proses penyelesaiannya pun diatur dengan sangat sederhana dan sejauh mungkin dihindari suasana yang formal.

---

[6] Susanti Adi Nugroho, 2011, *proses penyelesaian sengketa konsumen ditinjau menurut hukum acara serta kendala implementasinya*, Jakarta: Kencana Prenada Group, Halaman 99.

Dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh pihak yang bersengketa, hal ini ditegaskan dalam Pasal 45 ayat (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.[7] Proses beracara di BPSK dibagi dalam beberapa tahap yang dimulai dengan tahap pengajuan gugatan, sampai kepada tahap keputusan dan atau eksekusi putusan. Proses penyelesaian sengketa di BPSK berkaitan dengan aturan waktu penyelesaian sengketa di BPSK sesuai dengan UUPK Pasal 55 yang berisi:[8] BPSK wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 hari kerja setelah gugatan diterima. Berdasarkan Pasal 38 Kep.menperindag Nomor 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.[9] Serta didalam Pasal 7 Kep.menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, bahwa:[10]

Sengketa konsumen wajib diselesaikan selambat-lambatnya dalam waktu 21 hari kerja, terhitung sejak permohonaan diterima oleh sekretaris BPSK.

Dalam menyelesaikan sengketa konsumen di bentuk Majelis yang terdiri dari setidaknya 3 (tiga) anggota dibantu oleh seorang pamitra dan putusan BPSK bersifat final dan mengkikat. BPSK wajib menjatuhkan putusan selama-lamanya 21 hari sejak gugatan diterima dan keputusan BPSK wajib dilaksanakan pelaku

---

[7] Pasal 45 ayat (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

[8] Pasal 55 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

[9] Talita Ambaranti Dkk, 2016, "Tinjauan Yuridis Terhadap Eksekusi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)", *Diponegoro Law Journal*, vol 5 Nomor 4, Halaman 8

[10] Bustamar, 2015, *" Sengketa Konsumen dan Teknis Penyelesaiannya pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)* ", Juris, Vol 14 Nomor 1, Halaman 40.

usaha dalam jangka waktu 7 hari setelah putusan diterimanya, atau apabila ia keberatan dapat menga- jukannya kepada Pengadilan Negeri dalam jangka waktu 14 hari.[11] Pada ketentuan yang tercantum pada UUPK Pasal 58 ayat (2) menjelaskan terkait putusan BPSK dapat diajukan keberatan, yaitu:

"Terhadap putusan Pengadilan Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia."

يسروا وال تعسرواو بشروا وال تنفروا

"Mudahkanlah dan jangan dipersulit, berilah kabar gembira dan jangan membuat orang lari (takut)." **(HR. Bukhari dan Muslim)**

Peraturan diatas tersebut tidak sesuai dengan kenyataan yang ada pada proses penyelesaian sengketa di BPSK. Karena tidak jarang dalam penyelesaian sengketa di BPSK melebihi 21 hari kerja terutama penyelesaian sengketa melalui jalur arbitrase. Sehingga sesuai ketentuan 21 hari sejak permohonaan diterima secretariat BPSK belum masimal dilaksanakan oleh BPSK, dan ini berarti penyelesaian membutuhkan waktu lebih dari 21 hari kerja. Keberadaan BPSK untuk melindungin konsumen sudah cukup berperan, karena prosedur penyelesaian sengketa di BPSK itu sederhana, mudah dan gratis, namun waktu penyelesaian sengketa 21 hari kerja itu belum dilaksanakan oleh BPSK. walaupun begitu, keberadaan BPSK itu penting dalam melindungi hak-hak konsumen.

Dari penjelasan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **" Akibat Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Melebihi Jangka Waktu 21 Hari Kerja (Studi BPSK Kota Medan)".**

[11]Maslihati Nur Hidayati, "Analisis Tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen : Studi Tentang Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen", *Dalam Jurnal Lex Jurnalica,* Vol 5 Nomor 3, 2008 , Halaman 175

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik beberapa permasalahan yang akan menjadi batasan pembahasan dari penelitian ini nantinya, adapun permasalahannya yaitu:

a. Bagaimana pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)?
b. Bagaimana akibat hukum yang di timbulkan konsumen terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mengenai penyelesaian sengketa konsumen lewat waktu 21 hari kerja?
c. Bagaimana upaya konsumen kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terkait penyelesaian sengketa konsumen lewat waktu 21 hari kerja?

2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah di atas, maka tujuan penulisan dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Untuk mengetahuin pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen di badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) sebagai lembaga penyelesaian sengketa di indonesia
b. Untuk mengetahuin dan mendeskripsikan akibat hukum yang ditimbulkan terhadap putusan BPSK mengenai penyelesaian sengketa konsumen lewat jangka waktu 21 hari kerja
c. Untuk mengetahuin dan menganalisis upaya hukum konsumen terhadap BPSK terhadap penyelesaian sengketa konsumen leawat 21 hari kerja

3. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis yaitu:

a. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan pemahaman baru dalam mengembangkan ilmu pengetahuan bagi masyarakat untuk memahami tentang putusan badan penyelesaian sengketa konsumen melebihi jangka waktu 21 hari kerja.
b. Secara praktis,penulisan karya ilimah ini kiranya dapat menjadi referensi untuk semua pihak terutama bagi akademis untuk menambah wawasan serta pengetahuan dibidang hukum,yang berkaitan dengan putusan badan penyelesaian sengketa konsumen melebihi jangka waktu 21 hari kerja.

B. Definisi Operasional

Definisi oprasional atau kerangka konsep adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara definisi-definisi /konsep-konsep khusus yang akan diteliliti.[12] Sesuai dengan judul penelitian yang diajukan maka definisi oprasional penelitian ini adalah "putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) melebihi jangka waktu 21 hari kerja (studi BPSK kota Medan)".

1. Putusan badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) adalah putusan yang final dan telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap dan terhadapnya dimintakan penetapan eksekusi oleh BPSK kepada pengadilan negeri di tempat

[12] Faisal, dkk, 2023, *Pedoman Penelitian dan Penyelesaian Tugas Akhir Mahasiswa* ,. Medan: CV. Pustaka Prima, halaman 5

konsumen yang di rugikan.[13] Putusan menurut M. Yahya Harahap merupakan produk dari pemeriksaan perkara yang dilakukan oleh hakim.[14]

2. Sengketa konsumen adalah perselisihan atau pertikaian yang timbul antara konsumen dan penyedia barang atau jasa.[15] Sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menurut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.[16]

3. Badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan meyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK merupakan badan untuk menyelesaikan persengketaan konsumen di luar lembaga pengadilan umum.[17] Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yan selanjutnya disingkat BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen.

C. Keaslian Penelitian

Berdasarkan bahan kepustakaan yang ditemukan baik melalui searching via internet maupun penelusuran kepustakaan dari lingkungan Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara dan perguruan tinggi lainnya, penulis tidak menemukan penelitian yang sama dengan tema dan pokok pembahasan yang penulis teliti terkait " Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

---

[13] Suhendriyatno, 2020, "Kekuatan Mengikat Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dihubungkan Dengan Putusan Pengadilan Negeri", *Journal of Swara Justisia*, Vol 4

[14] Ramdani Wahyu Sururie, 2022, *Putusan Pengadilan*, Bandung: Mimbar Pustaka, Halaman 55

[15] Esther Masri, S.H., M.Kn, dkk, 2023, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Surabaya : CV.Jakad Media Publishing, Halaman 219

[16] Permendag Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

[17] Dian Maris Rahmah, 2019, "Optimalisasi Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi di Pengadilan", *Jurnal Bina Mulia Hukum*, vol 4 Nomor 1, Halaman 2.

melebihi jangka waktu 21 hari kerja (studi BPSK kota Medan)". Dari beberapa judul penelitian yang perna diangkat oleh peneliti sebelumnya, ada 3 (tiga) judul yang hamper mendekati sama dengan penelitian dalam penulisan skripsi ini, antara lain:

1. Skripsi Imam Pandapotan, NPM 11027101622 Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau 2014, dengan judul " Efektivitas Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen" adapun rumusan masalah pada penelitian ini pertama, efektifitas Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap kegiatan BPSK di kota Pekanbaru dilihat dari proses penyelesaiannya sengketa yang terfokus pada Pasal 55 Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen? Kedua, Bagaimana Hambatan/Kendala BPSK dalam pelaksanaan Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen?
2. Jurnal Murni dan Sri Maharani MTVM yang dianut dalam Jurnal Dinamika Hukum Universitas Jenderal Soedirman, Volume 14 Nomor 2 Tahun 2014 Halaman 203-216 ISSN 2407-6562 dengan judul Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Perwujudan Perlindungan Hak Konsumen. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini pertama, bagaimana kebijakan Pemerintah Daerah terkait pendirian BPSK konsumen di wilayah Madura pasca disahkan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen? Kedua, Bagaimanakah model pengaturan hukum bagi pembentukan BPSK di wilayah Madura?

3. Jurnal Tami Rusli yang dimuat dalam Masalah Masalah Hukum Universitas Diponegoro Volume 43 Nomor 2 Tahun 2014 Halaman 233-239 ISSN 2089-2695 dengan judul Keterbatasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen. Adapun rumusan masalah pada jurnal ini adalah bagaimana keterbatasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen? Maka, dapat di ketahui mengenai perbedaan mendasar antara penelitian yang dibuat penulis dengan jurnal tersebut.

Secara konstruktif, substansi dan pembahasan terhadap penelitian tersebut diatas berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis saat ini, dalam kajian topik bahasan yang penulis angkat dalam ke dalam bentuk skripsi ini mengarah kepada aspek penelitian khusus terkait tinjauan yuridis putusan BPSK melebihi 21 hari kerja.

D. Metode Penelitian

Metode atau metodeologi diartikan sebagai dari penelitian ilmiah, studi terhadap prosedur dan teknik penelitian. Penelitian pada hakikatnya adalah rangkaian kegiatan ilmiah dan karena ini menggunakan metode-metode ilmiah untuk menggali dan memecahkan permasalahan, atau untuk menemukan sesuatu kebenaran dari fakta-fakta yang ada. Metode penelitian bertujuan untuk menjelaskan bagaimana penelitian itu dilakukan agar di dapatkan hasil yang maksimal.[18] Maka metode yang dipergunkan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Jenis Penelitian

[18] Faisal, dkk. *Op.Cit*., Halaman 7.

Jenis penelitian ini menggunakan sosiologi empiris, mencangkup penelitian terhadap tinjauan yuridis putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) 21 hari kerja kota Medan. Metode penelitian hukum empiris merupakan salah satu jenis penelitian yang mengkaji dan menganalisis berkerjanya hukum dalam masyarakat. Oleh karena itu penelitian hukum empiris disebut juga penelitian hukum sosiologi.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini adalah penelitian deskriptif analisis yaitu melukiskan suatu peristiwa dari sudut pandang suatu Undang-Undang dimasyarakat dan dalam penelitian ini nanti untuk melukiskan atau menggambarkan tentang peristiwa kasus/sengketa yang sudah diselesaikan oleh BPSK pada tahun 2024 yang akan diteliti dan dianalisis terutama yang berkaitan dengan judul ini. Dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif yang menggambarkan secara sistematis data mengenai masalah yang akan dibahas. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara sistematis sehingga dapat ditarik kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian.

3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan sosiologi, pendekatan sosiologi hukum merupakan pendekatan yang menganalisis tentang bagaimana reaksi atau interaksi yang terjadi ketika sistem norma itu berkerja didalam masyarakat.[19]

4. Sumber Data Penelitian

[19] Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram: Mataram University Press, Halaman 87.

Sumber data yang dapat digolongkan kepada 2 (dua) sumber, yaitu data primer dan data sekunder, selanjutnya dapat dilihat pada uraian berikut:[20]

a. Data primer yaitu data yang langsung diperoleh dari lapangan melalui wawancara dan observasi di lapangan terkait dengan permasalahan yang dibahas.
b. Data sekunder yaitu data pustaka yang mencakup dokumen-dokumen resmi dan publikasi tentang hukum, data sekunder terdiri dari:
    1) Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan yang terdiri dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
    2) Bahan hukum sekunder, yaitu berupabuku-buku dan tulisan-tulisan ilmiah hukum yang akan terkait dengan objek penelitian. Bahan-bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti tulisan, jurnal, dan buku-buku yang dianggap berkaitan dengan pokok-pokok permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini.
    3) Bahan hukum tersier, yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, berupa kamus hukum bahasa Indonesia, ensiklopedia, internet dan lain sebagainya.

5. Alat Pengumpul Data

[20] Ramlan, Tengku Erwinsyahbana dan Surya Perdana, 2023, *Metode Penelitian Hukum dalam Pembuatan Karya Ilmiyah*, Medan: Umsu Press, Halaman 132-135.

Alat pengumpul data yang dipergunakan dalam penelitian ini dikenal dalam 3 (tiga) jenis metode pengumpulan data, yaitu:[21]

1) Penelitian kepustakaan (*library research*), studi kepustakaan ini dilakukan untuk mendapatkan atau mencari konsepsi, teori, asas, da nasal pemikiran lainnya yang berhubungan dengan masalah penelitian.
2) Penelitian lapangan (*field research*), dalam hal ini penelitian ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Medan untuk memperoleh data-data yang mendukung penelitian.
3) Wawancara, peneliti melakukan wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara kepada Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Medan.

6. Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan memfokuskan, mengabstraksikan, mengorganisasikan data secara sistematis dan rasional untuk memberikan bahan jawaban terhadap permasalahan yang sedang diselidiki.[22] Analisis data yang dilakukan dengan melakukan studi kepustakaan *(library research)*, sehingga dapat diambil pemecahan masalah yang akan diuraikan dengan menggunakan analisis kualitatif yakni pemilihan teori-teori, asas-asas, norma-norma,dokrin dan pasal-pasal di dalam Undang-Undang yang relevan dengan permasalahan, membuat sistematika dari data-data tersebut sehingga akan menghasilkan kualifikasi tertentu yang sesuai dengan permaslahan yang akan dibahas dalam penelitian ini.

---

[21]Abdulkadir Muhammad, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakdi, Halaman 81-84

[22]Ida Hanifah, dkk. 2018, *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*, Medan: CV. Pustaka Prima, Halaman 22.

Dimana menganalisis data hasil penelitian serta mempertimbangkan fakta di lapangan sehingga dapat ditarik kesimpulan yang jelas dan benar.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Putusan

1. Pengertian Putusan

Hakim yang mengadilin dan memeriksa suatu perkara pada akhirnya menjatuhkan putusan. Putusan hakim disebut dengan juga putusan pengadilan. Menurut Sudikno mertokusumo, putusan didefenisikan sebagai suatu pernyataan yang dibuat oleh hakim sebagai penjabat Negara yang diberikan kewenangan untuk itu dan diucapkan dalam persidangan yang terbuka untuk umum dengan tujuan untuk menyelesaikan perkara atau sengketa antara dua pihak. Selanjutnya ahli hukum Moh. Taufik Makarao mengartikan pernyataan yang diucapkan oleh hakim sebagai penjabat Negara yang berwenang didepan persidangan dengan tujuan untuk mengakhiri atau menyelesaikan suatu perkara atau sengketa di antara kedua belah pihak.

Mukti arto putusan ialah pernyataan hakim yang dituangkan dalam bentuk tertulis dan diucapkan oleh hakim dalam sidang terbuka untuk umum, sebagai hasil dari pemeriksaan perkara gugatan (kontentius). Sedangkan penetapan ialah juga pernyataan hakim yang dituangkan dalam bentuk tertulis dan diucapkan oleh hakim dalam sidang terbuka untuk umum sebagai hasil dari pemeriksaan permohonan (*voluntair*).[23]

[23] Mukti Arto, 1996, *Praktek Perkara Perdata Pada Pengadilan Agama*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, Hlm 168

Putusan dalam bahasa (Belanda) disebut *vonis* atau *al-Qadlau* (Arab) adalah produk peradilan yang disebabkan adanya dua pihak yang berlawanan dalam berperkara, yaitu "penggugat" dan " tergugat"

Putusan adalah produk peradilan yang sesungguhnya (*jurisdictio contentiosa*), di mana selalu memuat perintah dari peradilan kepada pihak yang kalah untuk melakukan sesuatu, atau berbuat sesuatu, atau melepaskan sesuatu, menghukum sesuatu. Jadi dalam diktum vonis selalu bersifat *condemnation* (menghukum) atau bersifat *constitutoir* (menciptakan). Perintah dari peradilan ini jika tidak dilaksanakan dengan suka rela, maka dapat dilaksanakan secara paksa yang bisa disebut eksekusi.[24]

Sedangkan menurut penjelasan Pasal UU No. 7 Tahun 1989, putusan adalah keputusan pengadilan atas perkara gugatan berdasarkan adanya sesuatu sengketa. Berbeda dengan penetapan yang diambil oleh hakim apabila perkaranya adalah permohonan di mana kekuatan penetapannya bersifat deklaratoir, putusan diambil oleh hakim apabila perkaranya berupa sesuatu sengketa di mana para pihak saling mempertahankan hak masing-masing. Jadi perkaranya diperiksa secara *contradictoir* (timbal balik), sehingga putusannya bersifat *comdemnatoir* (menghukum) pihak yang kalah.[25]

---

[24] Raihan A. Rasyid, 1998, *Hukum Acara Peradilan Agama,* Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, Hlm 200

[25] *Ibid*, Hlm 32

2. Macam-macam Putusan

Secara umum putusan pengadilan dalam Pasal 185 HIR, Pasal 196 RBG, dan Pasal 46-68 Rv. Tanpa mengurangi ketentuan lain, seperti Pasal 180 HIR, Pasal 191 RBG yang mengatur putusan provisi maka berdasarkan pasal-pasal yang disebut diatas, dapat dikemukakan berbagai segi putusan pengadilan yang dapat dijatuhkan hakim.[26]

a. Putusan Declaratoir (pernyataan)

Putusan declaratoir adalah putusan yang hanya menegaskan atau menyatakan suatu keadaan hukum semata-mata. Misalnya putusan tentang keabsahan anak angkat menurut hukum, putusan ahli waris yang sah.

b. Putusan Constitutif (pengaturan)

Putusan constitutive adalah putusan yang dapat meniadakan suatu keadaan hukum atau menimbulkan suatu keadaan hukum yang baru. Misalnya putusan tentang perceraian, putusan yang menyatakan seseorang jatuh pailit.[27]

c. Putusan Condemnatoir (menghukum)

Putusan condemnatoir adalah putusan yang bersifat menghukum, atau dengan kata lain, putusan menjatuhkan hukuman. Misalnya menghukum tergugat yang mengembalikan sesuatu barang kepada penggugat atau untuk membayar kepadanya sejumlah uang tertentu sebagai pembayaran utangnya.

---

[26] Yahya Harahap, 2011, *Hukum Acara Perdata*, Jakarta : Sinar Grafik, Hlm 872

[27] Sarwono, 2011, *Hukum Acara Perdata Teori dan Praktek*, Jakarta : Sinar Grafik, Hlm 212

d. Putusan Preparatoir

Putusan preparatoir adalah putusan sebagai akhir yang tanpa ada pengaruh terhadap pokok perkara atau putusan akhir. Misalnya putusan yang untuk mengagbungkan dua perkara atau untuk menolak diundurkannya pemeriksaan saksi.[28]

e. Putusan Interlucutioir

Putusan interlucutioir adalah putusan sela yang dapat mempengaruhi akan bunyi putusan akhir. Misalnya pemeriksaan saksi, putusan untuk mendengar para ahli, pemeriksaan setemat, putusan tentang pembebanan pihak, sumpah dan putusan memerintahkan salah satu pihak untuk membuktikan sesuatu.

f. Putusan Insidentil

Putusan insidentil adalah putusan yang berhubungan dengan insiden, yaitu suatu peristiwa atau kejadian yang menghentikan prosedur peradilan biasa. Misalnya kematian kuasa dari satu pihak, baik tergugat maupun penggugat, putusan yang membolehkan seseorang ikut serta dalam perkara "*voeging*", "*vrijwaring*", " *tusschenkomsi*".[29]

g. Putusan Provisionil

Putusan provinsionil adalah putusan yang menjawab tuntutan provisional, yaitu pemerintah pihak yang bersangkutan agar sementara diadakan pendahuluan guna kepentingan salah satu pihak sebelum putusan akhir dijatuhkan. Jadi putusn

[28] Ahmad Mujahidin, 2012, *Pembaharuan Hukum Acara Peradilan Agama,* Bogor : ghalia Indonesia, Hlm 231

[29] *Ibid*,Hlm 232

yang disebabkan oleh adanya hubungan dengan kepentingan salah satu pihak yang berperkara. Misalnya putusan mengenai gugatan istri terhadap suaminya untuk memberikan biaya penghidupan selama pokok perkara masih berlangsung dan belum menghasilkan putusan akhir. [30]

h. Putusan Kontradiktoir

Putusan kontradiktoir adalah putusan yang diambil dari tergugat yang pernah datang menghadap di persidangan, tetapi pada hari-hari siding berikutnya tidak datang maka perkaranya diperiksa secara kontradiktor, kemudian diputuskannya. Artinya diputuskan di luar hadirnya salah satu pihak yang berperkara[31]

i. Putusan Vestek

Putusan vestek adalah putusan yang diambil dari tergugat yang tidak pernah hadir di persidangan meskipun telah dipanggil secara resmi dan patut, tetapi gugatan dikabulkan dengan putusan di luar hadir atau "*vestek*", kecuali gugatan itu melawan hak atau tidak beralasan.

j. Putusan Akhir

Setelah hakim selesai memeriksa perkara dan tidak ada lagi hal-hal yang perlu diselesaikan dalam persidangan, maka hakim menjatuhkan putusan terhadap perkara yang diperiksanya. Putusan akhir adalah suatu pernyataan yang oleh hakim, sebagai penjabat Negara yang diberikan wewenang untuk itu, diucapkan dalam persidangan dan bertujuan untuk mengakhiri atau menyelesaikan perkara

[30] *Ibid,* Hlm 233
[31] *Op.cit,* Hlm 215

atau sengketa antara para pihak yang berperkara dan diajukan kepada pengadilan. [32]

B. Tinjauan Umum Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Ada berbagai macam pendapat para ahli mengenai pengertian konsumen, walaupun umumnya tidak terdapat perbedaan yang mencolok antara suatu satu pendapat dengan pendapat lainnya, konsumen sebagai peng-indonesiaan istilah asing (inggris) yaitu *consumer*, secara harfiahnya dalam kamus-kamus diartikan sebagai "seseorang atau sesuatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu" atau " sesuatu atau seseorang yang menggunakan sesuatu persediaan atau sejumlah barang". Ada juga yang mengartikan " setiap orang yang menggunakan barang atau jasa".[33]

Pengertian diatas terlihat bahwa ada perbedaan antara konsumen sebagai orang alami atau pribadi kodratin dengan konsumen sebagai perusahaan atau badan hukum perbedaan ini penting untuk membedakan apakah konsumen tersebut menggunakan barang tersebut untuk dirinya sendiri atau untuk tujuan komersial (dijual,diproduksi lagi). Banyak Negara secara tegas menerapkan siapa yang disebut konsumen dalam perundang-undangannya, konsumen dibatasi sebagai " setiap orang membeli barang yang disepakati, baik menyangkut harga dan cara-cara pembayarannya, tetap tidak termasuk mereka yang mendapatkan

---

[32] Abdul Manan, 2008, *Penetapan Hukum Acara Perdata di Lingkungan Peradilan Agama*, Jakarta : Kencana, Hlm 308

[33] Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Grasindo, Hlm 1

barang untuk dijual kembali atau lain-lain keperlaun komersial lain dan tidak diperjual belikan".[34]

Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata consumer (Inggris-Amerika), atau consumen/konsumen (belanda). Pengertian dari consumer atau consument itu tergantung dalam posisi mana iya berada. Secara harafiah arti consumer itu adalah "(lawan dari produsen),setiap orang yang menggunakan barang".[35]

Konsumen juga dapat diartikan setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun mahluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Masyarakat umum mengartikan konsumen sebagai pembeli, penyewa,nasabah dari suatu lembaga jasa perbankan/asuransi, penampungan dari angkutan kota, pelanggan suatu perusahaan.

Pengertian konsumen adalah orang, sebetulnya menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual atau termasuk juga badan hukum, hal ini berbeda dengan pengertian yang diberikan untuk pelaku usaha dalam Pasal 1 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang secara eksplisit membedakan kedua pengertian person di atas menyebutkan kata-kata orang perseorangan atau badan usaha. Tentu yang paling tepat tidak membatasi pengertain konsumen itu pada orang-perseorangan.

2. Hak-Hak Konsumen

---

[34] *Ibid*, Hlm 3

[35] Kristiyanti, Celina Tri Siwi, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen,* Jakarta, Sinar Grafika

Hak dasar konsumen yang sudah berlaku secara universal adalah terdiri dari 4 (empat) macam, yaitu sebagai berikut:[36]

a. Hak atas keamanan dan kesehatan
b. Hak atas informasi yang jujur
c. Hak pilih
d. Hak untuk didengar

Empat hak dasar datas yang diakui secara internasional, dalam perkembangannya, organisasi-organisasi internasional konsumen yang tergabung dalam *The International organization of consumer union* (IOCU), menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak mendapatkan perlindungan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.[37]

Hak konsumen menurut Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen:

a) Hak atas kenyamanaan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa;

Hak ini dimaksudkan untuk menjamin keamanaan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengkonsumsi suatu produk[38]

---

[36] Amelia Maruanaya , Adi Suliantoro, 2017, "Tinjauan Yuridis Terhadap Kekuatan Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Kosnumen (BPSK) Kota Semarang ", *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol 19 (2), Hlm 4

[37] Ibid. Hlm 6.

[38] Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Rajawali Pers

b) Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

Hak ini dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya, tanpa adanya tekanaan dari pihak luar.[39] Hak memilih yang dimiliki oleh konsumen ini hanya ada jika ada alternatif pilihan dari jenis produk tertentu, karena jika suatu produk dikuasai secara monopoli oleh suatu produsen, atau dengan kata lain tidak ada pilihan lain, maka dengan sendirinya hak untuk memilih ini tidak akan berfungsi.[40]

c) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminaan barang dan/atau jasa;

Hak ini sangat penting, karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen mengenai suatu produk dapat mengakibatkan cacatnya suatu produk dikarenakan informasi yang tidak memadai.[41] Hak ini dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan/ sesuai kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.[42]

d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang dipergunakan;

---

[39] Ibid

[40] Ahmad Miru, 2013, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers.

[41] *Op Cit.*

[42] Ahmad Miru, *Op Cit.*

Hak untuk didengar merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Bentuk nyata dari hak ini adalah pengaduan atas kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk atau pernyataan suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen.[43] Hak ini dapat disampaikan baik secara perorangan, maupun secara kolektif, baik yang disampaikan secara langsung maupun diwakili oleh lembaga tertentu, misalnya memalui YLKI.

e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

Hak ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk melalui jalur hukum baik secara litigasi maupun non litigasi.[44]

f) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;

Hak ini dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan ,aupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk.[45]

g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

Hak ini menjamin bahwa tidak adanya perbedaan dari segi pelayanaan maupun kualitas produk

h) Hak untuk mendapatkan konpensasi, ganti rugi dan /atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sebagaimana semestinya;

---

[43] *Op Cit.*
[44] *Ibid.*
[45] *Ibid.*

Sebagai akibat adanya suatu keadaan yang telah menjadi rusak maka perlunya pemulihan terhadap keadaan tersebut. Pemulihan keadaan ditempuh seiring dengan adanya upaya penyelesaian sengketa. Hak ini sangat terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen, baik yang berupa kerugian materi, maupun kerugian yang menyangkut diri (sakit, cacat, bahkan kematian) konsumen.[46]

i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan Peraturan Perundang-Undangan

C. Tinjauan Umum Sengketa Konsumen

1. Pengertian Sengketa Konsumen

Kamus hukum, sengketa adalah suatu yang menyebabkan perbedaan pendapat antara dua pihak atau lebih yang berselisih. Dapat juga diartikan bahwa sengketa adalah suatu situasi ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain. Dalam konteks hukum kontrak, yang dimaksud sengketa adalah perselisihan yang terjadi antara para pihak karena adanya pelanggaran terhadap kesepakatan yang telah dituangkan dalam suatu kontrak, baik sebagian maupun keseluruhan. Sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha tentang produk konsumen, barang atau jasa konsumen tertentu.[47]

Sengketa konsumen memiliki latar belakang yang tidak jauh berbeda dengan sengketa lainnya, yaitu terdapat perbedaan kepentingan, sengketa konsumen memiliki karakteristik khusus dilihat dari posisi konsumen dan metode apa yang paling tepat untuk meyelesaikannya, adapun karakteristik tersebut adalah :[48]

---

[46] *Op Cit.*

[47] Suyud Margono, 2000, "*ADR dan Arbitrase*", Jakarta : Ghalia Indonesia, Hlm 36

[48] Shopar Maru Hutagalung, 2014, "*Prakik Peradilan Perdata dan Alternatif Penyelesaian Sengketa",* Jakarta : Sinar Grafika, Hlm 312

1) Sengketa konsumen lahir dari tidak adanya keseimbangan kedudukan antara pihak pelaku usaha dan konsumen
2) Konsumen lebih membutuhkan produk barang/jasa yang ditawarkan
3) Pada umumnya, sengketa konsumen tidak cocok diselesaikan melalui jalur litigasi
4) Sengketa konsumen adalah salah satu sengketa bisnis yang didominasi oleh interest dan bukan right atau power.

Sengketa konsumen dapat diselesaikan dengan berbagai jalur penyelesaian sengketa sesuai dengan beberapa pasal yang termaksud dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Adapun jalur penyelesaian sengketa konsumen tersebut antara lain :[49]

a. Penyelesaian Sengketa melalui Proses Litigasi
    a) Penyelesaian sengketa perdata di pengadilan tercantum dalam Pasal 45, Pasal 46, dan Pasal 48.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku. Proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan negeri, dilakukan dengan mengajukan gugatan sengketa perdata biasa, dengan mengajukan tuntukan ganti kerugian baik berdasarkan pebuatan melawan hukum atau ingkar janji dari pelaku usaha yang menimbulkan cedera, cacat bahkan kematian.[50]

    b) Penyelesaian sengketa secara pidana

[49] Arif Rahman, 2018, " Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang", *Jurnal Ilmu Hukum* , Vol 2 (1), Hlm 27

[50] Susanti Adi Nugroho, 2015, "*Penyelesaian Sengketa Arbitrase dan Penerapan Hukumnya",* Jakarta : Kencana

Sejumlah norma-norma hukum pidana telah diperkenalkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Tidak berdayanya instrument hukum administrasi dan hukum pedata, membuat pembentukan Undang-Undang terkesan mengambil langka pragmatis dengan melakukan kriminalitas dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen atas beberapa perilaku pelaku usaha. Dengan kata lain keberadaan hukum pidana dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan Ultimum Remedium.[51]

c) Penyelesaian sengketa secara administrasi

Untuk mengajukan tuntutan sengketa konsumen melalui peradilan tata usaha Negara haruslah dinyatakan bahwa sengketa tersebut berawal dari adanya suatu penetapan tertulis yang bersifat konkret, individual dan final.[52]

b. Penyelesaian sengketa konsumen melalui proses diluar pengadilan (non litigasi)

a) Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak yang bersengketa

Penyelesaian sengketa secara damai mengedepankan musyawarah untuk mufakat atau biasa disebut dengan penyelesaian secara kekeluargaan.

b) Penyelesaian sengketa melalui BPSK

Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK semata-mata untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan /atau mengenai tindakan tententu untuk menjamin tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen, sebagaimana termaksud dalam penjelasan Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

---

[51] *Ibid*
[52] *Ibid.*

Penyelesaian sengketa konsumen diusahakan dapat dilakukan secara damai, sehingga dapat memuaskan para pihak yang brsangkutan (win win solution), setiap konsumen merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengadukan masalahnya kepada BPSK, baik secara langsung maupun diwakili oleh kuasa hukumnya atau ahli warisnya.[53]

Metode penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh BPSK adalah melalui:

1) Konsiliasi

Konsiliasi adalah penyelesaian sengketa dengan intervensi pihak ketiga (konsiliator), dimana konsiliator bersifat lebih aktif, dengan mengambil inisiatif menyusun dan merumuskan langkah-langkah penyelesaian, yang selanjutnya ditawarkan dan diajukan kepada para pihak yang bersengketa. Sekalipun konsiliator mengusulkan solusi penyelesaian sengketa, tetapi tidak berwenang memutus perkaranya, pihak-pihak yang bersengketa harus menyatakan persetujuan atas usulan konsiliator tersebut dan menjadikannya sebagai kesepakatan penyelesaian sengketa. Hasil kesepakatan penyelesaian sengketa tersebut kemudian dibuat dalam bentuk tertulis yang akan ditandatanganin oleh pihak yang bersengketa dan diserahkan kepada majelis BPSK untuk dituangkan dalam keputusan majelis BPSK yang menguatkan hasil kesepakatan penyelesaian sengketa tersebut.[54]

2) Mediasi

---

[53] Mairul dan Kartika Dewi Irianto, 2018, " Pelaksanaan Penyelsaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur non Litigasi", *Pagaruyuang Law Jornal*, Vol 1 (2) Hlm 258

[54] Bambang Sutiyoso, 2008, "*Hukum Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa",* Yogyakarta : Gama Media, Hlm 32

Mediasi adalah proses negosiasi penyelesaian sengketa atau pemecahan masalah melibatkan pihak ketiga (mediator) yang tidak memihak untuk berkerjasama dengan para pihak membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan. Mediasi merupakan penyelesaian sengketa yang fleksibel dan melibatkan mediator yang memudahkan negosiasi antara para pihak/ membantu mereka dalam mencapai kesepakatan. Mediator tidak mempunyai kewenangan untuk memutuskan sengketa. Mediator hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang diserahkan kepadanya.[55]

Mediator memegang peran penting untuk menyetarakan posisi para pihak apabila para pihak lebih kuat dan cenderung menunjukan kekuasaannya terhadap pihak lain. Kemampuan seorang mediator sangat menentukan keberhasilan proses mediasi, apabila dalam sengketa yang bersifat internasional.[56]

3) Arbitrase

Arbitrase dapat diindentifikasi definisinya berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 Tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa (selanjutnya disebut Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa), yakni suatu cara penyelesaian suatu sengketa perdata diluar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Arbitrase sebagai salah satu lembaga alternative penyelesaian sengketa adalah bentuk alternative paling formal untuk menyelesaikan sengketa sebelum berlitigasi. Penyelesaian sengketa secara arbitrase selain dilakukan oleh BPSK dapat juga dilakukan oleh Badan Arbitrase

[55] Susilawetty, 2013, " *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa ditinjau dalam Perspektif Peraturan Undang-Undang",* Bekasi : Gratama, Hlm 24

[56] *Ibid*

Nasional Indonesia (BANI), pembentukan BANI didasarkan kepada Surat Keputusan Kamar Dagang dan Industri (KADIN) Nomor SKEP/152/DPH/1977.[57]

Penyelesaian sengketa melalui arbitrase dapat dilakukan apabila para pihak tersebut mencantumkan klausul arbitrase dalam perjanjian yang menjadi pokok sengketa atau mengadakan perjanjian arbitrase setelah timbulnya sengketa antara para pihak sebagaimana, hasil kesepakatan penyelesaian sengketa melalui arbitrase bersifat final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak. Putusan arbitrase ini memiliki kekuatan eksekutorial, sehingga apabila pihak yang dikalahkan tidak memenuhi putusan secara sukarela maka pihak yang menang dapat meminta eksekusi ke pengadilan.[58]

D. Tinjauan Umum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Pasal 1 Ayat 11 UUPK, " BPSK adalah lembaga yang bertugas menengahi dan menyelesaikan sengeketa yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen". Di tingkat daerah, BPSK dibentuk untuk bertindak untuk bertindak sebagai forum penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ini dibentuk sesuai dengan peraturan daerah masing masing kota atau pemerintahan, seperti yang tercantum dalam Pasal 49 Ayat (1) UU Perlindungan Konsumen dan Pasal 2 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001[59]

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen,

[57] Bambang Sutiyoso, *Op Cit.*
[58] *Ibid. Hlm 35*
[59] Susanto Adi Nugroho, *Op.Cit,* Hlm 17

sebagaimana diatur dalam pasal 1 angka 11 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Pembentukan badan penyelesaian sengketa konsumen dimaksudkan untuk mempermudah, mempercepat, dan memberikan suatu jaminan kepastian hukum bagi konsumen untuk menuntut hak-hak perdatanya kepada "oknum" pelaku usaha. Badan penyelesaian sengketa konsumen merupakan suatu badan khusus yang independen yang berfungsi selain menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan juga melakukan pengawasan penegakan perlindungan konsumen.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah insitusi nonstruktual yang memiliki fungsi sebagai institusi yang menyelesaikan permasalahan konsumen di luar pengadilan secara murah, sepat dan sederhana. Badan ini sangat diperlukan daerah dan kota di seluruh Indonesia. Anggota-anggotanya terdiri dari perwakilan pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha.[60]

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan salah satu lembaga *quasi yudisial*. Lembaga *quasi yudisial* atau semi pengadilan merupakan lembaga-lembaga yang memiliki sifat mengadili namun tidak dapat dikatakan sebagai pengadilan. Berdasarkan undang-undang, lembaga tersebut diberikan wewenang untuk memeriksa, menyelesikan dan memutuskan suatu perselisihan ataupun perkara pelanggaran hukum serta perkara pelanggaran etika tertentu dengan

[60] Fajar Nugroho Handayani, 2021, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Bintang Pustaka Mardani, Halaman 901

keputusan yang bersifat final dan mengikat sebagaimana putusan pengadilan yang bersifat *"inkrachi"* pada umumnya.[61]

Penyelesaian sengketa melalui badan penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui salah satu cara yang dipilih oleh para pihak berdasarkan kesepakatan atau pilihan sukarela para pihak yang bersengketa sebagaimana telah diatur dalam pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan pasal 4 keputusan menteri perindustrian dan perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen.

Putusan sengketa yang dikeluarkan oleh badan penyelesaian sengketa konsumen dari hasil menyelesaikan suatu sengketa melalui cara konsiliasi, mediasi. Dan arbitrasi terdapat perbedaan dalam putusannya. Pengaturan tersebut pada dasarnya menyatakan bahwa putusan badan penyelesaian sengketa konsumen adalah putusan akhir dan telah mempunyai kekuatan hukum tetap (incraht). ini berarti penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui badan penyelesaian sengketa konsumen harus berakhir dan selesai di badan penyelesaian sengketa konsumen. [62]

Sebagaimana telah dijelaskan, tugas penyelesaian sengketa konsumen dibebankan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

---

[61] Rahmi Rimanda, 2019, *"*Keberadan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial di Indonesia*"*, *Jurnal Bina Mulia Hukum,* Vol 4 Nomor 1, Halaman 20.

[62] Muskibah dan Lili Naili Hidayah, 2021, " Penyelesaian Sengketa Konstruksi melalui Arbitrase Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan ", *Pandecta Research Law Journal*, Vol 16 Nomor 1, Halaman 3.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Ayat (12), BPSK adalah " badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen". Di samping bertugas menyelesaikan masalah sengketa konsumen , BPSK juga bertugas memberikan konsultasi perlindungan konsumen. Bentuk konsultasi sebagai berikut :[63]

a. Memberikan penjelasan kepada konsumen atau pelaku usaha tentang hak dan kewajibannya masing- masing.
b. Memberikan penjelasan tentang bagaimana menuntut ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen dan juga pelaku usaha
c. Memberikan penjelasan tentang bagaimana memperoleh pembelaan dalam hal penyelesaian sengketa konsumen
d. Memberikan penjelasan tentang bagaimana bentuk dan tata cara penyelesaian sengketa konsumen.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dibentuk oleh pemerintah untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Kedudukan badan ini berada di daerah tingkat II .[64]

2. Pengaturan Hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

dasar hukum yang mendukung terbentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen:

a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
b. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001 Tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPSKN)

---

[63] Susanto Happy, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan,* Jakarta : Visi Media, Hlm 83

[64] *Ibid*

c. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen

3. Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 52, tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah sebagai berikut: [65]

a. Melaksanakan penanganan dan penyelesain sengketa konsumen,dengan cara mediasi,konsiliasi, atau arbitrase.
b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
d. Melaporkan kepada penyidik umum jika terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-Undang ini.
e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertutil dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.
g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-Undang ini
i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksidkan di angka 7 dan 8, yang tidak bersedia memenuhi penggilan BPSK

[65] *IbId*,Hlm 85

j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan
k. Memutuskan dan menetepkan 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 ini.

Dalam menangani dan meyelesaikan sengketa konsumen, BPSK membentuk Majelis. jumlah anggota Majelis harus ganjil dan sedikit-sedikitnya tiga orang yang mewakili unsur pemerintahan, konsumen dan pelaku usaha (dibantu oleh seorang panitera).[66]

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima. Pengadilan negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan dalam jangka waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) hari sejak diterimanya keberatan, terhadap putusan pengadilan negeri tersebut, para pihak dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari bisa mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia. Mahkamah Agung wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan kasasi.[67]

[66] *Ibid*, Hlm 86
[67] *Ibid*, Hlm 86

BAB III
PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Institusi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dibentuk disetiap Daerah Kota/ Daerah Kabupaten, berdasarkan ketentuan Pasal 49 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. UUPK masih menyebutkan Daerah Tingkat II. Penyebutan ini sudah tidak digunakan lagi setelah diberlakukannya Undang-Undang No 22 Tahun 1990.[68]

Pasal 49 Ayat (3) dan (4) UU Perlindungan Konsumen, keanggotaan BPSK terdiri dari 3(tiga) unsur,yaitu:

1. Unsur pemerintahan
2. Unsur konsumen
3. Unsur pelaku usaha

Unsur pemerintahan berasal dari wakil instansi yang ruang lingkup tugasnya meliputi bidang industri, perdagangan, kesehatan, pertambangan, pertanian, kehutanaan, perhubungan dan keuangan. Unsur konsumen berasal dari wakil LPKSM yang terdaftar dan diakui oleh walikota atau bupati atau Kepala Dinas setempat. Unsur pelaku usaha, berasal dari wakil asosiasi dan/atau organisasi pengusaha yang berada di daerah kota atau di daerah kabupaten setempat. Setiap

[68] Shofie, Yusuf, 2003, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, Jakarta: PT Citra Aditya Bakti, Hlm 28

unsur sebagaimana dimaksud diatas berjumlah sedikit-dikitnya 3(tiga) orang dan sebanyak-banyaknya 5(lima) orang dan disesuaikan dengan volume dan beban kerja BPSK. 1/3 dari jumlah anggota BPSK wajib berpengetahuan dibidang hukum. Masa keanggotaan BPSK berlaku selama 5 (lima) tahun dan dapat diangkat kembali untuk satu kali masa berikutnya selama masih memenuhi persyaratan pengangkatan.[69]

Ibu Tanti Juliana selaku ketua organisasi BPSK Kota Medan menyampaikan "bahwa awalnya konsumen datang ke BPSK Kota Medan untuk mengajukan permohonan gugatan kepada pelaku usaha, lalu para pihak menyepakati untuk memilih salah satu cara penyelesaian sengketa, yaitu menggunakan cara konsiliasi atau menggunakan cara mediasi. Untuk penyelesaian sengketa menggunakan cara abritase, sudah merupakan keputusan BPSK dan bukan lagi ketentuan dari para pihak".[70]

Bapak Nasrul menyampaikan "bahwa konsumen harus melakukan komplain terlebih dahulu ke pelaku usaha. Jika pelaku usaha tidak memberikan respon selama berhari-hari atau pelaku usaha memberikan terlalu banyak alasan tertentu, barulah konsumen membuat permohonan gugatan ke BPSK".[71]

Bapak Muhammad Amin menyampaikan "bahwa BPSK akan memberikan surat panggilan persidangan ke pelaku usaha. Jika pelaku usaha merespon dengan cara mengajak berunding dengan konsumen agar berdamai dan meminta konsumen mencabut laporan di BPSK, maka permasalahan tersebut tidak akan lagi di perpanjang".[72]

Terkait dengan penyelesaian sengketa konsumen Pasal 45 Ayat (1) UU

---

[69] Riris Nisantika dan Ni Luh Putu Egi Santika Maharani, 2021, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)", *Jurnal Locus Delicti,* Vol 2 (1), Hlm 55

[70] Hasil Wawancara Tanti Juliana sebagai Ketua Organisasi BPSK Kota Medan, Medan, 15 Agustus 2026

[71] Hasil Wawancara Nasrul sebagai anggota BPSK Kota Medan, Medan, 15 Agustus 2026

[72] Hasil Wawancara Muhammad Amin sebagai Panitera BPSK Kota Medan, Medan, 15 Agustus 2026

Perlindungan Konsumen memberikan pilihan, bahwa bagi konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha/ melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 45, dijelaskan bahwa ada dua cara penyelesaian sengketa konsumen yaitu :

1. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan
2. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan

    1) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan diuraikan pada Pasal 47 UUPK, yaitu : “ penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau

mengenai tindakan tertentu untuk mejamin tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen".[73]

Adapun lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa di luar pengadilan adalah BPSK. BPSK adalah salah satu lembaga peradilan konsumen berkedudukan di tiap Daerah Tingkat II Kabupaten dan kota di seluruh Indonesia sebagaimana diatur dalam UU Perlindungan Konsumen yang tugas utamanya adalah menyelesaikan persengketaan konsumen diluar pengadilan umum.

Sesuai dengan Pasal 49 UUPK, BPSK dibentuk disetiap daerah tingkat II dengan untuk memberikan jalan keluar yang adil dan efisien bagi kedua belah pihak yang terlibat dalam sengketa konsumen. Cara penyelesaian sengketa di BPSK biasanya dilakukan secara mediasi, konsiliasi dan arbitrase.[74]

Dalam melaksanakan fungsinya, BPSK mempunyai tugas dan wewenang sebagaimana yang tercantum didalam UUPK dan Keputusan Merindag RI No. 350/MPP/Kep/12/2001. BPSK Kota Medan berdiri berdasarkan Keputusan Presiden No 90 Tahun 2001. Struktur Organisasi BPSK Kota Medan Provinsi terdiri dari ketua, wakil ketua, kepala sekretariat, sekretariat, anggota sekretariat, anggota majelis dan panitera.

Mekanisme kerja BPSK Kota Medan, diawali dengan pengajuan permohonaan oleh konsumen, ahli waris dari konsumen. Mengajukan permohonaan penyelesaiaan sengketa konsumen ke BPSK diatur oleh Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No 350/MPP/Kep/ 12/2001 tentang Pelaksanaan

---

[73] Abdul R. Saliman, dkk, 2004, *Esensi Hukum Bisnis di Indonesia,* Jakarta : Prenada Media, Hlm 23

[74] Zainul Akhyar, 2015, " Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)", *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan* ,Vol 5 (10), Hlm 774

Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaiaan Sengketa Konsumen, baik secara tertulis maupun lisan. Permohonaan atau gugatan ke BPSK disertai dengan pengisian formulir yang disediakan yang berisikan hal-hal berikut:

a) Nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri,
b) Nama dan alamat lengkap pelaku usaha,
c) Barang atau jasa yang diadukan,
d) Bukti perolehan (bon,faktur,kuitansi, dan dokumentasi bukti lain.),
e) Keterangan tempat,waktu dan tanggal diperoleh barang atau jasa tersebut,
f) Saksi yang mengetahui barang atau jasa tersebut diperoleh
g) Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada.

Paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah permohonaan/gugatan diterima dengan benar dan lengkap oleh BPSK, Ketua BPSK akan memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai salinan permohonaan yang telah diajukan oleh konsumen. Persidangan akan dilaksanakan selambat-lambatnya pada hari ke-7 (tujuh) terhitung sejak diterimahnya permohonaan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK, dengan tahap pemeriksaan dan persidangan, serta tahap putusan.[75]

Badan Penyelesian Sengketa Konsumen (BPSK) akan melakukan pemeriksaan awal terhadap gugatan yang diajukan untuk memastikan itu memenuhi syarat untuk diproses, seperti kewenangan, dan ketersediaan bukti yang memadai untuk mendukung permohonan/gugatan konsumen. Setelah menerima

[75] Riris Nisantika, *Op Cit*,Hlm 57

gugatan/pengaduan dan penentuan kelayakannya, BPSK akan mengirimkan pemberitahuan resmi kepada pihak terkait yang disebut dalam pengaduan tersebut, biasanya dengan memberikan kesempatan bagi pihak terkait untuk merespons.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) biasanya akan mencoba mediasi terlebih dahulu untuk mencari solusi yang dapat diterima oleh kedua belah pihak. Mediasi dilakukan dengan bantuan mediator yang netral dan tidak memihak yang bertujuan untuk mencapai penyelesaiaan yang memuaskan bagi semua pihak tanpa perlu mengadakan persidangan. Jika mediasi tidak berhasil atau jika salah satu pihak tidak bersedia untuk mediasi, maka BPSK akan melanjutkan dengan persidangan.

Persidangan akan dilakukan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh BPSK, dan kedua belah pihak akan diminta untuk hadir. Di persidangan, kedua belah pihak akan diberikan kesempatan untuk menyampaikan bukti-bukti dan argument mereka. Ini bisa meliputi pemanggilan saksi, penyampaian dokumen, dan pernyataan lisan dari pihak pihak yang terlibat.

Putusan yang diberikan oleh majelis BPSK dalam sengketa konsumen ini bersifat final (*in krach van gewijsde)* mengikat dan tidak dapat dibanding lagi. Artinya BPSK adalah lembaga pemutus sengketa konsumen dalam tingkat pertama dan terakhir.[76] BPSK wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21hari kerja setelah gugatan diterima. Dalam waktu paling lambat 7 hari kerja sejak menerima putusan BPSK, pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut.

[76] Janus Sidabalok, 2021, "Mencari Sistem Penyelesian Sengketa Konsumen yang Ideal dalam Rangka Meningkatkan Perlindungan Terhadap Konsumen", *Jurnal Hukum Fiat Iustitia*, Vol.2 (2), Hlm 187-188

Jika salah satu pihak merasa tidak puas terhadap isi putusan BPSK, para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri setempat paling lambat 14hari kerjasetelah menerima pemberitahuan putusan tersebut. Sebaliknya apabila para pihak tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu tersebut, maka dianggap menerima putusan BPSK. Jika para pihak tidak puas dengan putusan dari Pengadilan Negeri, dapat dilakukan kasasi ke Mahkamah Agung (MA) dan MA wajib mengeluarkan putusan paling lambat 30hari sejak permohonaan kasasi diterima.[77]

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sebenarnya ada pula cara lain dalam penyelsaian sengketa yaitu melalui arbitrase, yaitu lembaga alternative penyelesaian sengketa yang diatur dalam Undang-Undang No 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

2) Penyelesaian sengketa melalui pengadilan

Pada Pasal 48 UUPK diuraikan bahwa “penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan kententuan dalam Pasal 45”.

Dari Pasal tersebut dapat dipahami bahwa, penyelesaian sengketa melalui peradilan umum adalah dengan mengikuti tata cara berperkara di peradilan umum sebagaimana semestinya.

Istilah “ prosedur berperkara” di dahului dengan pendaftaran surat gugatan di kepanitraan perkara perdata di peradilan negeri. Sebelumnya itu berarti surat

[77] *Ibid.*

gugatan harus sudah disiapkan terlebih dahulu secara teliti dan cermat. Pasal 45 UUPK menyatakan :

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempu melalui peradilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
3. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana yang dimkasud pada Ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-Undang.
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempu apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh pihak yang bersengketa.

Dari pernyataan Pasal 45 Ayat (3) jelas seharusnya bukan hanya tanggung jawab pidana yang tetap dibuka kesempatan untuk berperkaranya, melainkan juga tanggung jawab lainnya, misalnya di bidang kasus administrasi Negara, konsumen yang dirugikan haknya, tidak hanya diwakilkan oleh jaksa dalam penuntutan peradilan umum kasus pidana, tetapi ia sendiri juga dapat menggugat pihak lain di lingkungan peradilan tata usaha Negara jika terdapat sengketa administrasi di dalamnya.[78]

[78] Yusuf Shofie, 2003, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya,* Bandung : Citra Aditya Bakti, Hlm 308

Dalam kasus perdata di pengadian negeri, pihak konsumen yang diberikan haknya mengajukan gugatan menurut Pasal 46 Ayat (1) UUPK adalah :[79]

a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan
b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama
c. Lebaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikan organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya
d. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban tidak sedikit.

Prosedur penyelesaian sengketa di BPSK dimulai dari proses pendaftaran sengketa yang dilakukan oleh konsumen dengan mengisi formulir pengaduan konsumen. Untuk proses selanjutnya berpedoman pada tugas dan wewenang BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen tersebut sesuai yang telah diamanatkan oleh Undang-Undang.

Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mempunyai kewajiban menjaga ketertiban jalannya persidangan (Pasal 27 SK Menperindag No 350/MPP/Kep/12/2001). Terdapat 3 cara persidangan di BPSK (Pasal 54 Ayat

[79] *Ibid*

(4) jo. Pasal 26 sampai dengan Pasal 36 SK Menperindag No 350/MPP/Kep/12/2001) yaitu :[80]

1. Persidangan dengan cara konsiliasi
2. Persidangan dengan cara mediasi
3. Persidangan dengan cara arbitrase

1) Persidangan dengan cara konsiliasi

Inisiatif salah satu pihak atau para pihak membawa sengketa konsumen ke BPSK ditangani Majelis Badan Penyelesaian Sengketa konsumen yang bersikap pasif dalam persidangan dengan cara konsiliasi. Sebagai perantara antara para pihak yang bersengketa, Majelis BPSK bertugas (Pasal 28 SK Menperindag No 350/MPP/Kep/12/2001) :

a. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan
b. Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan
c. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa
d. Menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen

Prinsip dan tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi ada 2 (Pasal 29 SK Menperindag No 350/MPP/Kep/12/2001). Pertama proses penyelesaian sengketa konsumen menyangkut bentuk maupun jumlah ganti rugi diserahkan sepenuhnya kepada para pihak, sedangkan Majelis BPSK betindak

[80] Lia Inda Sari, 2012, " Penyelesaian Tuntutan Hak Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Kasus BPSK Medan), Skripsi, program Sarjana, Ilmu Hukum Universitas Medan Area

pasif sebagai konsiliator. Kedua, hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk keputusan BPSK.[81]

2) Persidangan dengan cara mediasi

Cara mediasi ditempu atas inisiatif salah satu pihak, sama halnya dengan cara konsiliasi. Keaktifan Majelis BPSK sebagai pemerantar dan penasehat penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi terlihat dari tugas Majelis BPSK yaitu :

a. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa
b. Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan
c. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa
d. Secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha bersengketa
e. Secara aktif memberikan saran dan anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesaui dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen

Prinsip tata cara Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan cara mediasi ada 2 (Pasal 31 SK Menperindag No 350/MPP/Kep/12/2001) pertama, proses penyelesaian sengketa konsumen menyangkut bentuk maupun jumlah ganti rugi diserahkan sepenuhnya kepada para pihak, sedangkan Majelis BPSK bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lainnya dalam menyelesaikan sengketa. Kedua, hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk keputusan BPSK.[82]

3) Persidangan dengan cara arbitrase

---

[81] *Ibid.* Hlm 54
[82] *Ibid.* Hlm 54 - 55

Persidangan dengan cara ini para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada Majelis BPSK untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi. Proses pemilihan Majelis BPSK dengan cara arbitrase ditempuh melalui 2 (dua) tahap (Pasal 32 SK Menperindag No 350/MPP/Kep/12/2001). Pertama, para pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota Majelis BPSK. Kedua, arbiter yang dipilih para pihak tersebut kemudia memilih arbiter yang ketiga dari anggota BPSK dari unsur pemerintahan sebagai ketua Majelis BPSK. Jadi unsur pemerintah selalu dipilih untuk menjadi ketua Majelis.[83]

Untuk mencapai efisiensi dan efektivits dalam penyelesaiaan sengketa, BPSK Kota Medan menetapkan dan melaksanakan beberapa hal upaya Mencapai Efisiensi dan Efektivitas Penyelesaian Sengketa pada BPSK Kota Medan,yaitu :

1. Efesiensi

    a. Proses yang terstruktur dan terdokumentasi
    b. Penggunaan teknologi komunikasi
    c. Mengurangi birokrasi
    d. Pemilihan mediator atau arbiter yang terampil dan terlatih

2. Efektivitas
    a. Memastikan proses yang memperhitungkan keseimbangan hak dan kepentingan konsumen dengan pelaku usaha.
    b. Menyediakan berbagai opsi penyelesaian sengketa.
    c. Menyediakan berbagai opsi penyelesaian sengketa.
    d. Memberikan kesempatan bagi kedua belah pihak.

[83] *Ibid.* Hlm 55

Untuk mencapai efisiensi dalam penyelesaian sengketa di BPSK diperoleh informasi bahwa BPSK Kota Medan membuat ketentuan dan melaksanakannya sebagai berikut :

1. Proses yang terstruktur dan terdokumentasi dengan baik untuk menghindari kebingungan dan kelambatan dalam penyelesaian sengketa
2. Pengunaan teknologi guna mempercepat proses, seperti platform daring untuk pendaftaran kasus, komunikasi elektronik, atau pengumpulan bukti.
3. Mengurangi birokrasi yang tidak perlu dan mempercepat proses pengambilan keputusan
4. Pemilihan mediator atau arbiter yang terampil dan terlatih untuk mengelola sengketa dengan cepat dan efisien.

Untuk mencapai hasil yang adil dan memuaskan bagi kedua belah pihak, dan mencapai efektivitas, beberapa langkah yang dapat diambil anatara lain :

1. Memastikan bahwa proses penyelesaian sengketa memperhitungkan hak dan kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara seimbang
2. Menyediakan berbagai opsi penyelesaian sengketa, seperti medasi, konsiliasi dan arbitrase, sehingga konsumen dapat memilih sesuai dengan kesepakatan bersama
3. Memastikan bahwa keputusan yang diambil berdasarkan pada hukum dan regulasi yang berlaku serta memperhatikan prinsip keadilan

4. Memberikan kesempatan bagi kedua belah pihak untuk menyampaikan argument dan bukti secara adil dan menyeluruh sebelum dikeluarkannya putusan
5. Menyediakan sarana untuk menegakan dan menerapkan keputusan yang diambil agar dapat dijalankan dengan efektif.[84]

Penyelesaian sengketa konsumen perlu dibuat dalam suatu perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh kedua belah pihak yang bersengketa, dan diperkuat dengan keputusan BPSK. Penyelesaian sengketa harus diselesaikan selambat-lambatnya dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja sejak permohonan diterima[85]

Jika ternyata kedua belah pihak belum bisa menerima hasil keputusan penyelesaian sengketa dengan cara arbitrase, mereka bisa mengajukan keluhan atau tuntutan kepada pengadilan negeri dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak adanya pemberitahuan putusan badan atau majelis diterima oleh para pihak yang bersengketa. Tuntutan dari kedua belah pihak yang tengah bersengketa akan dipenuhi jika memenuhi persyaratan sebagai berikut :[86]

1. Surat atau dokumen yang diberikan ke pengadilan adalah diakui atau dituntut salah/palsu.
2. Dokumen paling ditemukan dan disembunyikan oleh lawan.
3. Penyelesaian dilakukan melalui salah satu dari tipuan pihak dalam investigasi permasalahan di pengadilan.

---

[84] Abdul Halim Barkatullah, 2010, "*Hak-Hak Konsumen",* Bandung:Nusa Media, Hlm 74
[85] Susanto Happy, *Op.Cit*, Hlm 81
[86] *Ibid*

Pengadilan negeri dari Badan Peradilan wajib menyelesaikan masalah tersebut dalam jangka waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja. Jika ternyata kedua belah pihak masik belum puas dengan keputusan yang dikeluarkan, mereka mendapat kesempatan untuk mendapatkan penyelesaian hukum dari pengadilan tinggi selama 14 (empat belas) hari. Kemudian pengadilan tinggi wajib menyelesaikan masalah tersebut dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari.[87]

B. Akibat Hukum Yang Ditimbulkan Terhadap Putusan BPSK Mengenai Penyelesaian Sengketa Konsumen Lewat Jangka waktu 21Hari Kerja.

Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana diatur dalam Pasal 52 huruf I Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) jo.Pasal 3 huruf I SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001, gugatan paling lambat diajukan dalam waktu 21 hari kerja sejak gugatan diterima di sekretaris Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), di mana hari kerja ini sudah termasuk 10 hari kerja.

Isi Putusan BPSK bersifat final dan mengikat. Kata "final" di situ menurut penjelasan Pasal 54 Ayat (3) Undang-Undang Perlindungn Konsumen (UUPK) bahwa tidak ada upaya hukum banding atau kasasi atas Putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).[88]

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

[87] *Ibid*

[88] Taufik Yahya, 2014, "Peran Penting Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Rangka Perlindungan Hak-Hak Konsumen", *Jurnal Ilmu Hukum Jambi*

ketua dan anggota majelis, putusan majelis dalam konsiliasi dan mediasi tidak memuat sanksi administratif. Sedangkan hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dibuat dengan putusan majelis yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis, putusan majelis dalam arbitrase dapat memuat sanksi administratif, putusan majelis disebut putusan BPSK.

Proses dikeluarkannya putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dilakukan dengan tahapan, yaitu:[89]

a. Didasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat
b. Maksimal jika hal itu telah diusahakan (dengan sungguh-sungguh), ternyata tidak tercapai mufakat, maka putusan dilakukan dengan cara voting/ suara terbanyak

Kententuan Pasal 45 Ayat (1), untuk menyelesaikan sengketa konsumen ada 2 pilihan, antara lain lewat lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha maupun lewat peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Lembaga yang dimaksud bertugas untuk menyelesaikan sengketa adalah Badan Penyelesaiaan Sengketa Konsumen (BPSK) yang terdapat pada Pasal 49 Undang-Undang No 8 Tahun 1999.

Badan Penyelesaiaan Sengketa Konsumen (BPSK) dirancang bukan sebagai peradilan, dikarenakan tidak adanya hakim dan tidak ada kewenangan untuk menjalankan sanksi eksekusi terhadap aspek hukum yang sudah dikemas menjadi suatu putusan, Badan Penyelesaiaan Sengketa Konsumen (BPSK) bukan *small claim court*, tetap merupakan *quasi-rechtsprak*, Badan Penyelesaiaan Sengketa

[89] *Ibid*. Hlm 79

Konsumen (BPSK) sebagai alternatif penyelesaiaan sengketa konsumen pengadilan dengan produk putusan berupa putusan konsiliasi, putusan mediasi, dan putusan arbitrase, putusan arbitrase Badan Penyelesaiaan Sengketa Konsumen (BPSK).[90]

Badan Penyelesaiaan Sengketa Konsumen (BPSK) wajib mengambil keputusan 21 hari kerja setelah menerima pengaduan dari konsumen. Perintah pelaksanaan terhadap keputusan musyawarah BPSK harus diajukan kePengadilan Negeri tempat tinggal terdakwa. Dalam waktu paling lambat 7 hari kerja sejak dikeluarkannya keputusan BPSK berdasarkan Pasal 55 UUPK, pengusaha wajib melaksanakan keputusan tersebut, keputusan BPSK tidak memiliki kekuatan penegakan. Ketika BPSK menyelesaikan sengketa jalur arbitrase, waktu yang ditempuh tidak jarang melewati jangka waktu 21 hari kerja. [91]

Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dibuat dalam bentuk putusan majelis yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis. Keputusan majelis tersebut menurut Pasal 37 Ayat (5) Kepmenperindag No 350 Tahun 2001 dapat memuat sanksi administratif tersebut, karena belum ada aturan yang mengatur mengenai tata cara penjatuhan sanksi administratif. BPSK Kota Medan sampai saat ini dalam putusannya belum pernah menyertakan sanksi administratif kepada pelaku usaha, putusan biasanya hanya mengenai ganti kerugian.

---

[90] Zulham Effendi, 2023, " Pelaksanaan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia", *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial, dan Sains,*Vol 12 (2), Hlm 348

[91] Kurniawan dan Abdul Wahab, 2008, " Tinjauan Yuridis Terhadap Prosedur Pelaksanaan Sengketa Konsumen Melalui BPSK di Indonesia", *Jurnal Hukum Jatiswara,*Vol 23 (2) Hlm 54

Majelis BPSK wajib menyelesaikan sengketa konsumen selambat-lambatnya dalam waktu 21 hari kerja sejak persyaratan gugatan terpenuhi. Putusan majelis merupakan putusan BPSK,[92] dimana menurut Pasal 40 Ayat (1) Kepmenperindag No 350 Tahun 2001 bahwa putusan BPSK dapat berupa :

1) Perdamaian
2) Gugatan ditolak atau
3) Gugatan dikabulkan

Selanjutnya dalam Ayat (2) dikatakan, bilamana gugatan dikabulkan, maka dalam amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha. Kewajiban tersebut berupa pemenuhan :

1) Ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 Ayat (2); hal ini dapat berupa :
    a) Pengembalian uang
    b) Penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya
    c) Perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan
2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.00,- (dua ratus juta rupiah)

Ganti rugi sebagaiman dimaksud dalam Pasal 12 Ayat (2) Kepmenperindag No 350 Tahun 2001 berupa :

1) Pengembalian uang
2) Penggantian barang/jasa yang sejenis atau setara nilainya

[92] Az Nasution, 2002, " Perlindungan Konsumen : Tinjauan Singkat UU No 8/1999-LN.1999 No 42", *Hukum dan Pembangunan*,Hlm 122

3) Perawatan kesehatan/pemberian santunan.

Majelis BPSK harus memutus sengketa dalam waktu 21 hari kerja, namun tidak ada kententuan mengenai akibat hukum apa yang akan ditimbulkan apabila penyelesaiaan sengketa konsumen melalui BPSK melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan 21hari kerja. praktenya, perna terjadi penyelesaian sengketa melebihi waktu 21 hari kerja di BPSK.[93]

Pemberitahuan dan pelaksanaan putusan menurut Pasal 41 Kepmenperindag No 350 Tahun 2001 tertulis kepada alamat konsumen dan pelaku usaha, selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja sejak putusan dibacakan. Waktu 14 (empat belas)hari kerja sejak putusan BPSK diberitahukan, konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa wajib menyatakan menerima atau menolak putusan BPSK.

Konsumen yang menolak putusan BPSK, dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri selambat-lambatnya dalam waktu 14 hari kerja sejak putusan BPSK diberitahukan. Pelaku usaha yang menyatakan menerima putusan BPSK, wajib melaksanakan putusan tersebut selambat-lambatnya dalam waktu 7 hari kerja sejak menyatakan menerima putusan BPSK.

Pelaku usaha yang menolak putusan BPSK, tetapi tidak mengajukan keberatan setelah batas waktu dilampaui, maka dianggap menerima putusan dan wajib melaksanakan putusan tersebut selambat-lambatnya dalam waktu 5 hari kerja setalah batas waktu mengajukan keberatan dilampaui. Apabila pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya, maka menurut Pasal 41 Ayat (6) Kepmenperindag No

[93] Faisal Riza dan Rachmad Abduh, 2018, " Penyelesaian Sengketa Secara Arbitrase Untuk Melindungi Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen", *Jurnal EduTech*, Vol 4 (1), Hlm 35-36

350 Tahun 2001, BPSK menyerahan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan.[91]

Pasal 54 Ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatakan bahwa putusan BPSK bersifat final dan mengikat, kemudian dalam Pasal 42 Ayat (1) Kepmenperindag No 350 Tahun 2001 bahwa putusan BPSK merupakan putusan yang final dan telah mempunyai kekuatan hukum tetap.

Berdasarkan Pasal 42 Ayat (2) Kepmenperindag No 350 Tahun 2001, putusan BPSK sebagaimana pada Ayat (1) dimintakan penetapan eksekusinya oleh BPSK kepada pengadilan negeri ditempat konsumen yang dirugikan, namun prateknya, konsumenlah yang harus mengajukan eksekusi terhadap putusan BPSK kepada Pengadilan Negeri. [92]

Akibat hukum terhadap putusan Badan Penyelesaiaan Sengketa Konsumen (BPSK) yang tidak dilaksanakan, tidak diatur dengan jelas dalam UUPK maupun dengan Kepmen No 350/2001 Tentang Pelaksanaan dan Wewenang Badan Penyelesaiann Sengketa Konsumen. Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada Pasal 56 Ayat (2) dianggap menerima putusan BPSK, apabila tidak dijalankan oleh pelaku usaha, BPSK menyertakan putusan tersebut kepada kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perUndang-Undangan yang berlaku. [93]

---

[91] Lintang Kusuma Wangi dkk, 2016, " Analisis Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Provinsi DKI Jakarta No 004/A/BPSK-DKI/IX/2012 Tentang Pemberian Ganti Rugi Terhadap Keterlambatan Penyelesaian Unit Apatemen", *Deponegoro law Jornal,* Vol 5 (3) Hlm 11

[92] *Op Cit*

[93] Hasil Wawancara Bapak T. Nasrul sebagai Anggota BPSK Kota Medan, Medan, Wawancara Langsung, 15 Aguatus 226

Ketidakpastian hukum dapat timbul akibat ketidakseimbangan dalam sistem hukum. Lawrence M. Friedman mengidentifikasi tiga elemen utama dalam sistem hukum, yaitu struktur hukum, substansi hukum, dan budaya hukum. Dalam aspek substansi hukum, terlihat adanya ketidakharmonisan antara Pasal 54 ayat (3), Pasal 23, dan Pasal 54 ayat (1) dalam UUPK. Ketidaksesuaian ini terjadi karena ketentuan dalam pasal-pasal tersebut mengandung kontradiksi, sehingga menimbulkan ambiguitas dalam penerapannya.[94]

Pasal 54 ayat (3) menegaskan bahwa putusan majelis bersifat final dan mengikat, yang Menunjukkan komitmen dalam melindungi hak-hak konsumen serta memastikan bahwa Putusan BPSK dapat segera dieksekusi. Secara prinsip, ketentuan ini bertujuan untuk mencegah adanya upaya hukum lanjutan, seperti banding atau kasasi, agar sengketa dapat Diselesaikan dengan cepat dan efektif.

Namun, ketegasan aturan tersebut menjadi lemah dengan adanya Pasal 23 UUPK yang Memberikan ruang bagi pelaku usaha untuk menolak, tidak menanggapi, atau tidak Memenuhi kewajiban ganti rugi dengan mengajukan gugatan melalui BPSK atau membawa Perkara ke pengadilan di tempat kedudukan konsumen. Ketidaksesuaian ini berpotensi Menghambat efektivitas perlindungan konsumen dan memperpanjang proses penyelesaian Sengketa.[95]

Kelemahan dalam UUPK yang secara tidak tegas mengatur mekanisme eksekusi putusan BPSK mengakibatkan konsumen kesulitan memperoleh hak-

---

[94] Agus Prayudha Dinata, Khalimi, Marni Emmy Mustafa, 2025, " Kepastian Hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan Cara Arbitrase", *Blantika :Multidisciplinary Journal*, Vol.3, Nomor 4

[95] Hadiati, M., dan Tampi, M.M, 2017, Efektifitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Jakarta, *Jurnal Hukum Prioris*, Vol 6 Nomor 1

haknya meskipun telah ada putusan dari Majelis BPSK. Akibatnya, ketentuan dalam Pasal 55 yang menyatakan Penyelesaian Sengketa wajib dikeluarkan oleh BPSK paling lama dalam 21 hari kerja kehilangan esensi keadilannya karena tidak memberikan kepastian hukum yang nyata. Kepastian hukum merupakan elemen fundamental dalam sistem hukum, sebagaimana yang dikemukakan oleh Gustav Radbruch. Kepastian ini tidak dapat dipisahkan dari perinsip keadilan dalam filsafat hukum. Bahkan, Van Apeldoorn menegaskan bahwa kepastian dalam Peraturan PerUndang-Undangan merupakan syarat utama bagi terwujudnya keadilan dalam penerapannya.[96]

C. Upaya Hukum BPSK terkait Penyelesaian Sengketa Konsumen Lewat 21 Hari Kerja

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah sebuah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan suatu lembaga representatif dari sengketa konsumen yang diselesaikan melalui mekanisme di luar Pengadilan, Badan ini merupakan badan yang pertama dan satu-satunya yang menyelesaikan sengketa konsumen yang bersifat *small claim court*. Sebagaimana bunyi Pasal 45 Ayat (1) maka setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum. Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen di luar Pengadilan

[96] *Ibid*. Hlm 15

dimaksud adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, sebagai badan publik yang menjalankan kekuasaan kehakiman yang eksklusif dibidang perlindungan konsumen.[97]

Keberadaan badan ini adalah merupakan amanat dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang kemudian dipertegas oleh Keputusan Presiden Nomor 18 Tahun 2005 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di 4 (empat) Kota dan Kabupaten, salah satunya adalah Kota Medan. Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan dapat dimanfaatkan pula oleh selain warga Kota Medan sesuai dengan bunyi Keputusan Presiden Nomor 18 Tahun 2005 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pasal 2 yang berbunyi setiap konsumen yang dirugikan atau ahli warisnya dapat menggugat pelaku usaha melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, di tempat domisili konsumen atau pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang terdekat. [98]

Ketentuan tersebut di atas dapat diketahui bahwa penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Selama ini terdapat kecenderungan bahwa apabila Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memutuskan pelaku usaha bersalah, maka pelaku usaha tersebut akan melakukan upaya hukum keberatan ke Pengadilan Negeri, demikian juga apabila pelaku usaha dikalahkan oleh Pengadilan Negeri, maka akan melakukan upaya hukum kasasi ke Mahkamah Agung. Kejadian

---

[97] Bustanul Alamsyah, 2021, " Upaya Hukum Keberatan Atas Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Kasus Penarikan Unit Kendaraan Melalui Pihak Eksternal (Debit Collector) (Studi Putusan No 03/PTS/BPSK/2020/PN.Padang dan Putusan No 07/PDT/BPSK/2020/PN.Padang)", *Unes Law Review*, Vol.4

[98] *Ibid.*Hlm 233

tersebut disebabkan karena lemahnya kedudukan dan kewenangan yang diberikan oleh Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terutama menyangkut putusan yang bersifat final dan mengikat namun dapat dilakukan 2 (dua) kali upaya hukum keberatan dan upaya hukum kasasi. Sebenarnya kedudukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah sebagai lembaga Negara independen atau lembaga negara komplementer dengan tugas dan wewenang yang atributif untuk melakukan penegakan hukum perlindungan konsumen.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan lembaga penunjang dalam bidang quasi peradilan. Oleh karenanya, keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bersifat final dan mengikat sebagaimana dimaksud pada Pasal 54 Ayat (3) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.[99] Makna final yang dimaksud dalam putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah final pada tingkat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen saja sedangkan pada tingkat Pengadilan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak bersifat final atau masih dapat dilakukan upaya hukum keberatan ke Pengadilan Negeri dan kasasi ke Mahkamah Agung. Sementara perlindungan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang bersifat final dan mengikat belum melindungi konsumen karena ketentuan yang bertentangan mengenai arti putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang bersifat final dan mengikat. Sehubungan dengan beberapa permasalahan tersebut di atas, keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen saat ini sudah mengalami

[99] *Ibid.*

perkembangan karena sudah semakin banyaknya masyarakat yang mulai mengenal Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen walaupun masih diperlukan publikasi lagi.[100] Sedangkan secara yuridis aturan-aturan yang mengatur tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sendiri ada yang masih dirasakan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kurang efektif bahkan tidak menutup kemungkinan juga pernah mengalami permasalahan atau kendala yang secara tidak langsung dapat menjadi bagian yang harus diperhatikan oleh pihak Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang dalam proses penyelesaian sengketa. Permasalahan yang muncul dalam eksekusi putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 54 Ayat (3) karena putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang bersifat final dan mengikat. Final berarti penyelesaian sengketa mestinya sudah berakhir. Mengikat berarti memaksa dan sebagai sesuatu yang harus dijalankan para pihak. Prinsip suatu putusan yang tidak mungkin lagi untuk dilakukan upaya hukum, dinyatakan sebagai putusan yang mempunyai kekuatan hukum pasti. Sehubungan dengan itu putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen mestinya harus dipandang sebagai putusan yang mempunyai kekuatan hukum yang tetap (*in kracht van gewijsde*). Namun, apabila dibandingkan prinsip (*res judicata pro vitatate habetur*) tersebut dengan Pasal 56 Ayat (2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, ternyata para pihak masih bisa mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri paling lambat 14 hari setelah pemberitahuan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Hal ini bertentangan dengan

[100] *Ibid.*

sifat putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang bersifat final dan mengikat. [101]

Penjelasan Pasal 53 Ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa menegaskan kata final itu berarti tidak ada upaya banding dan kasasi. Namun ternyata Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengenal pengajuan keberatan kepada Pengadilan Negeri.

Pasal 56 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengatur bahwa pelaku usaha wajib melaksanakan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam waktu paling lambatnya 7 (tujuh) hari kerja setelah menerima putusan tersebut, Ayat (2) memberikan hak kepada para pihak untuk mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setalah menerima pemberitahuan tentang putusan. Pasal 58 Ayat (1) UUPK menegaskan bahwa pengadilan negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan dalam waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah menerima keberatan. Selanjutnya Ayat (2) terhadap putusan pengadilan negeri, para pihak dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja. Sementara itu, menurut Ayat (3) Pasal 58, Mahkamah Agung harus mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari setelah menerima permohonan kasasi.[102]

Pasal 56 Ayat (2) UUPK, para pihak dapat mengajukan keberatan kepada kepala Pengadilan Negeri paling lambat 14 hari kerja setelah meneriman

---

[101] *Ibid*.Hlm 234

[102] Pardamean Harahap, 2025, *Arbitrase Penyelesaian Sengketa Konsumen final Mengikat,* Kuningan : Goresan Pena, Hlm 104

pemberitahuan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).[103] Hal ini karena di dalam Pasal 41 Ayat (2) SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, menerapkan bahwa konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa wajib menyatakan menerima atau menolak Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dengan demikian jika para pihak menolak hasil dari putusan, maka sengketa tersebut dapat dibawa ke Pengadilan Negeri.[104]

Kemungkinan untuk mengajukan keberatan terhadap putusan BPSK di pengadilan sebenarnya memiliki esensi yang sama dengan upaya banding terhadap putusan BPSK. Keduanya berfungsi untuk "menganulir" sifat final dan mengikat dari putusan yang telah dikeluarkan oleh BPSK. Seandainya putusan BPSK benar-benar bersifat final dan mengikat, maka proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan seharusnya hanya memakan waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) hari kerja.[105]

Peluang pengajuan keberatan atas putusan BPSK ke pengadilan negeri dan bahkan kepada Mahkamah Agung merupakan bentuk campur tangan yang sangat besar bagi pengadilan umum terhadap penyelesaian sengketa konsumen BPSK. Campur tangan yang demikian besar bukanlah ciri arbitrase modern.

Pasal 56 Ayat (4) UUPK yang menentukan bahwa kelalaian pelaku usaha dalam memenuhi putusan mengakibatkan diserahkannya putusan tersebut kepada penyidikan untuk melakukan penyidikan sesuai dengan hukum yang berlaku. Aturan ini berlebihan karena tidak semua sengketa konsumen dengan pelaku

[103] *Ibid*, Hlm 104
[104] Ahmad Miru, *Op.cit*
[105] *Ibid*, Hlm 264

usaha mengandung unsur pidana, maka tidak harus setiap putusan diajukan kepada penyidik, kemudian pada ayat 5 ditentukan lagi bahwa putusan BPSK jika tidak diajukan keberatan oleh pelaku usaha adalah bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan. Kekeliruan dalam Pasal 56 ini cukup berat. Dengan demikian menjadi pesimis aturan ini dapat berlaku secara efektif.[106]

Selain itu, terdapat ketidakjelasan mengenai pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan terhadap putusan BPSK dalam batas waktu yang ditentukan, yang otomatis dianggap menerima putusan tersebut (Pasal 56 Ayat 3). Masalahnya adalah, mengapa kententuan ini hanya diberlakukan kepada pelaku usaha? Bagaimana jika konsumen juga tidak mengajukan keberatan? Apakah hal itu juga dianggap sebagai penerimaan terhadap putusan tersebut?[107]

Pelaku usaha mungkin saja menerima putusan BPSK, namun bagaimana jika konsumen tidak puas dengan putusan tersebut? Ketidakadilan muncul karena tidak ada perlakuan yang setara antar konsumen dan pelaku usaha.[108]

Pelaku usaha bisa saja puas dan menerima putusan BPSK. Tetapi bagaimana jika pihak konsumen yang tidak puas atas putusan BPSK itu? Disinilah adanya kesan diskriminatif karena tidak mempermasalahkan kondisi atau kesempatan yang sama bagi pihak lain.[109]

Berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 mengenai prosedur pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK, Pasal 2 menyebutkan bahwa keberatan hanya dapat diajukan terhadap putusan BPSK. Selanjutnya,

---

[106] *Ibid*
[107] Pardamean Harahap, *Op.cit*
[108] *Ibid*,Hlm 110
[109] *Ibid*, Hlm 110

Pasal 6 Ayat (3) menjelaskan bahwa keberatan terhadap putusan BPSK bisa diajukan jika memenuhi syarat pembatalan putusan, sebagaimana diatur dalam Pasal 70 UU Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif diajukan terhadap putusan BPSK tidak dapa dianggap sebagai upaya hukum banding. [110]

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 01 tahun 2006 tentang tata cara pengajuan keberatan terhadap Putusan BPSK maka konsumen atau pelaku usaha yang menolak putusan BPSK dapat mengajukan keberatan kepada kepala pengadilan, dengan cara :[111]

1. Keberatan diajukan dalam tenggang waktu 14 hari terhitung sejak pelaku usaha/konsumen menerima pemberitahuan putusan BPSK
2. Keberatan diajukan melalui kepanitraan pengadilan negeri sesuai dengan prosedur pendaftaran perkara.
3. Keberatan yang dimaksud diajukan dalam 6 rangkap yang identic untuk dikirim oleh panitra kepada pihak yang berkepentingan termasuk BPSK.

Pengajuan keberatan yang diajukan oleh konsumen atau pelaku usaha, kemudian akan dikeluarkannya putusan (vonis) oleh pengadilan negeri dalam waktu 21 hari sejak diterimanya keberatan. Atas putusan pengadilan negeri tersebut, tentunya para pihak baik konsumen atau pelau usaha yang nantinya keberatan atas putusan (vonis) yang dikeluarkan oleh Pengadilan Negeri, maka para pihak dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia dalam waktu paling lambat 14 hari.

Mahkamah Agung Republik Indonesia wajib mengeluarkan putusan dalam

---

[110] *Ibid*, Hlm 114

[111] Peraturan Mahkamah Agung No. 01 Tahun 2006 Tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan BPSK, Pasal 5

Waktu paling lambat 30hari sejak menerima permohonan kasasi.

Kewenangan yang diberikan UUPK merupakan sumber wewenang dan tugas BPSK. Daerah Tingkat II kini memiliki organisasi Penyelesaiaan Sengketa Konsumen yang dibentuk oleh pemerintah untuk membantu mengatasi permasalahan konsumen dibandingkan harus pergi ke pengadilan. Keputusan akhir dan pasti harus diambil oleh lembaga Penyelesaiaan Sengeketa Konsumen dalam waktu 21 hari kerja setelah menerima perkara. Berikut ini sesuai dengan syarat UUPK yang diatur dalam Pasal 55 dan Pasal 54 Ayat (3).

Konteks penanganan pengaduan perlindungan konsumen, belum terdapat pedoman yang jelas mengenai tumpang tindih kewenangan antara Pengadilan Negeri dan Badan Penyelesaiaan Sengketa Konsumen.[112] Secara khusus, tidak ada standart atau aturan khusus yang mendefinisikan kewenangan dalam kasus-kasus tersebut. Implementasi UUPK menghadapi tantangan hukum karena adanya inkonsistensi Pasal-Pasal didalamnya, khususnya inkonsistensi normatif. Inkonsitensi tersebut timbul akibat adanya konflik antar berbagai Pasal mengenai kewenangan penyelesaiaan sengketa perlindungan konsumen.

Keseluruhan hal tersebut mengakibatkan hadirnya ketidakpastian hukum ditengah-tengah masyarakat yang berperkara dibidang perlindungan konsumen. Hal ini harus diselesaikan oleh pemerintah agar tidak terjadi kebingunaan ditengah masyarakat yang mengharapkan suatu keadilan dan kepastian hukum terhadap kasus perlindungan konsumen yang dihadapinya. Berdasarkan teori legislatif pemerintah harus melakukan revisi terhadap UUPK yang ada saat ini

[112] Rai Mantili, 2019, " Upaya Hukum Keberatan Atas Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Berdasarkan Ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Acara Perdata", *Vyavahara Duta*,Vol XIV (2), Hlm 7

mengingatkan sudah tidak relevan lagi dan terdapat inkonsitensi Pasal didalamnya. Serta harus dilakukan pembaharuan hukum melalui legislative dalam hal ini DPR RI. Agar memberikan kekuatan yang lebih pasti kepada BPSK dalam menangani perkara perlindungan konsumen. [113]

Penyelesaiaan Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaiaan Sengketa Konsumen (BPSK) melebihi 21 hari kerja, kosumen dapat mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri untuk membatalkan putusan BPSK tersebut, penanganan sengketa konsumen melalui jalur hukum dapat dilakukan melalui BPSK dengan cara mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Jika sengketa tidak diselesaikan dalam jangka waktu 21 hari kerja, pihak yang merasa dirugikan dapat mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri untuk membatalkan putusan tersebut

Upaya yang dapat ditempuh oleh pihak yang keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaiaan Sengketa Konsumen adalah dengan mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri dan kasasi ke Mahkamah Agung. Keberatan dengan putusan Pengadilan Negeri adalah termasuk *Jurisdiction Contentiosa*, karena ada hal hal yang disengketakan antara konsumen dan pelaku usaha atau produsen, yang dimohonkan suatu putusan yang bersifat putusan Condemnatoir yang berisikan penghukuman (pemberian ganti kerugian). Pengadilan Negeri wajib mengeluarkan putusan atas konsumen yang dituntut dalam penyelesaian sengketa konsumen pada BPSK.[114]

---

[113] Irvan Adi Putranto, 2019, " Kajian Hukum Terhadap Pelaksanaan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Pengadilan Negeri", *Diponegoro Law Jurnal*, Jilid 48 (2) Hlm 180

[114] Hasil Wawancara Tanti Juliana sebagai Ketua Organisasi BPSK Kota Medan, Medan, Wawancara Langsung, 15 Agustus 2026

Dalam hal pelaku usaha menerima (menyetujui atau sependapat) diktum (amar,isi) Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), maka ia wajib melaksanakan Putusan Badan Penyelesaiaan Sengketa Konsumen (BPSK).

Jika pelaku usaha tidak menggunakan upaya keberatan atau upaya hukum, maka Putusan Badan Penyelsaiaan Sengketa Konsumen (BPSK) menjadi berkekuatan tetap. Dengan begitu, jika tidak dilaksanakannya putusan tersebut, apabila setelah diajukan *fiat eksekusi* berdasarkan Pasal 57 UUPK, maka tindakan tersebut merupakan tindakan pidana di bidang Perlindungan Konsumen. [115]

Mengenai keberatan yang diajukan oleh pihak yang tidak puas terhadap putusan BPSK, hal ini dapat dipahami sebagai bentuk banding atau hanya sebagai keberatan. Jika keberatan ini dianggap setara dengan pengajuan gugatan ke pengadilan negeri, maka konsekuensinya akan berbeda, karena pihak yang mengajukan keberatan tersebut akan berposisi sebagai penggugat, sementara BPSK yang mengeluarkan putusan akan menjadi tergugat.[116]

Ada dua hal yang menjadi kejanggalan jika hal ini diterapkan. Pertama, BPSK yang seharusnya berfungsi sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen justru akan menjadi pihak yang terlibat dalam sengketa konsumen. Kedua, proses penyelesaian sengketa konsumen menjadi lebih panjang, meskipun ada batasan waktu maksimal yang telah diatur dalam Undang-Undang untuk setiap tahapan proses penyelesaian sengketa.

Pihak yang mengajukan keberatan terhadap putusan BPSK hampir serupa dengan melakukan banding, dan bukan seperti mengajukan gugatan baru. Jika

[115] Perdamean Harahap, *Op.Cit,* Hlm 115
[116] *Ibid* Hlm 116

dianggap seperti gugatan baru, maka seluruh materi perkara akan diperiksa kembali di pengadilan negeri, yang jelas akan membuang waktu dan tenaga yang cukup banyak.[117]

Konsekuensi lainnya adalah BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa dapat menjadi pihak dalam sengketa, yaitu sebagai tergugat. Padahal, harus disadari bahwa lebaga penyelesaian sengketa konsumen yang diatur dalam UUPK 1999 dirancang untuk lebih bersifat praktis, murah, dan cepat. Hal ini berbeda dengan sistem peradilan biasa, yang umumnya memakan waktu lebih lama dan biaya yang lebih besar.[118]

[117] *Ibid*, Hlm 116
[118] *Ibid* Hlm 117

BAB IV
KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

1. Pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa konsumen adalah dengan memastikan pengaduan diberitahukan kepada pihak dengan cepat dan menangani setiap perkara secara efisien, sesuai dengan aturan penyelesaiaan sengketa dalam waktu 21 hari kerja, pimpinan BPSK memimpin diskusi terbuka sebelum persidangan untuk mengidentifikasi permasalahan utama sengketa konsumen dan memberikan konsultasi serta masukan kepada para pihak, memastikan penyampaian informasi dan jawaban dari kedua belah pihak tetap terfokus pada inti masalah yang sedang dibahas dalam persidangan, memberikan penjelasan kepada kedua belah pihak mengenai konsekuensi, termasuk keuntungan dan kerugian bagi konsumen dan pelaku usaha dan mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan jawaban setelah persidangan pertama, sehingga majelis memperoleh informasi yang cukup sebelum memutuskan perkara.
2. Akibat hukum terhadap putusan Badan Penyelesaiaan Sengketa Konsumen (BPSK) yang tidak dilaksanakan, tidak diatur dengan jelas dalam UUPK maupun dengan Kepmen No 350/2001 tentang Pelaksanaan dan Wewenang Badan Penyelesaiann Sengketa Konsumen. Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada Pasal 56 Ayat (2) dianggap menerima putusan BPSK, apabila tidak dijalankan oleh pelaku usaha.
3. Upaya yang dapat ditempuh oleh pihak yang keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaiaan Sengketa Konsumen adalah dengan mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri dan kasasi ke Mahkamah Agung. Keberatan dengan putusan Pengadilan Negeri adalah termasuk Jurisdiction

Contentiosa, karena ada hal hal yang disengketakan antara konsumen dan pelaku usaha atau produsen, yang dimohonkan suatu putusan yang bersifat putusan Condemnatoir yang berisikan penghukuman (pemberian ganti kerugian). Pengadilan Negeri wajib mengeluarkan putusan atas konsumen yang dituntut dalam penyelesaian sengketa konsumen pada BPSK.

B. Saran

1. Dalam menyelesaikan sengketa konsumen, BPSK Kota Medan perlu membantu setiap konsumen yang merasa dirugikan melalui keterangan dan penjelasan sehingga konsumen memahami dengan betul permohonaan/gugatan yang diajukannya. Sementara itu putusan yang diambil harus benar-benar menguntungkan konsumen, sehingga BPSK dapat memberikan perubahan terkait kerugian yang dialami oleh konsumen. Apabila pelaku usaha tidak bersedia hadir mengikuti persidangan, maka BPSK harus meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan para pelaku usaha yang terlibat dalam sengketa, sehingga dapat memudahkan BPSK untuk mengambil keputusan yang adil dan efisien.
2. Mengingat tidak jelasnya akibat hukum terhadap tidak dilaksanakannya putusan BPSK, diharapkan pemerintah dapat dengan segera merevisi UUPK, karena putusan yang tidak dijalankan oleh BPSK mengenai tenggang waktu 21 hari kerja, sehingga tidak terciptanya keadilan dan ketidakpastian hukum terhadap putusan tersebut.

3. Upaya keberatan terhadap putusan BPSK tersebut yang diatur dalam Pasal 55 dalam UUPK seharusnya dapat sejalan dengan putusan BPSK 21hari kerja. Sehingga hal ini tentu harus menjadi tanggung jawab pemerintah dalam merivisi UUPK atau pemerintah dapat menghapus pasal yang mengatur jangka waktu 21 hari kerja.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Abdulkadir Muhammad, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum,* Bandung: Citra Aditya Bakdi

Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen,* Bandung: Nusa Media

Abdul Manan, 2008, *Penetapan Hukum Acara Perdata di Lingkungan Peradilan Agama,* Jakarta : Kencana

Abdul R. Saliman, dkk, 2004, *Esensi Hukum Bisnis di Indonesia,* Jakarta : Prenada Media

Ahmad Miru, 2013, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia,* Jakarta: Rajawali Pers.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Rajawali Pers

Ahmad Mujahidin, 2012, *Pembaharuan Hukum Acara Peradilan Agama,* Bogor : ghalia Indonesia

Bambang Sutiyoso, 2008, *Hukum Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa,* Yogyakarta : Gama Media

Esther Masri, S.H., M.Kn, dkk, 2023, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Surabaya : CV.Jakad Media Publishing

Faisal, dkk, 2023, *Pedoman Penulisan dan Penyelesaian Tugas Akhir Mahasiswa*, Medan: CV Pustaka Prima

Fajar Nugroho Handayani, 2021, *Hukum Perlindungan Konsumen,* Yogyakarta: Bintang Pustaka Mardani

Ida Hanifa, dkk, 2018, *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa,* Medan: Pustaka Prima

Kristiyanti, Celina Tri Siwi, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen,* Jakarta, Sinar Grafika

Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum,* Mataram: Mataram University Press

Mukti Arto, 1996, *Praktek Perkara Perdata Pada Pengadilan Agama,* Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Pardamean Harahap, 2025, *Arbitrase Penyelesaian Sengketa Konsumen final Mengikat,* Kuningan : Goresan Pena

Raihan A. Rasyid, 1998, *Hukum Acara Peradilan Agama,* Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, Hlm 200

Ramdani Wahyu Sururie, 2022, *Putusan Pengadilan,* Bandung: Mimbar Pustaka

Ramlan, Tengku Erwinsyahbana dan Surya Perdana, 2023, *Metode Penelitian Hukum dalam Pembuatan Karya Ilmiyah,* Medan: Umsu Press

Sarwono, 2011, *Hukum Acara Perdata Teori dan Praktek* , Jakarta : Sinar Grafik

Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen,* Jakarta : Grasindo

Shopar Maru Hutagalung, 2014, *Prakik Peradilan Perdata dan Alternatif Penyelesaian Sengketa,* Jakarta : Sinar Grafika

Shofie, Yusuf, 2003, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Teori dan Praktek Penegakan Hukum,* Jakarta: PT Citra Aditya Bakti

Suryani, 2012, *Analisis Kamus Umum Bahasa Indonesia,* Bandung: Yrama Widya

Susanti Adi Nugroho, 2011, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Menurut Hukum Acara Serta Kendala Implementasinnya,* Jakarta: Kencana Prenada Group

Susanti Adi Nugroho, 2015, *Penyelesaian Sengketa Arbitrase dan Penerapan Hukumnya*, Jakarta : Kencana

Susanto Happy, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan,* Jakarta : Visi Media

Susilawetty, 2013, *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa ditinjau dalam Perspektif Peraturan Undang-Undang,* Bekasi : Gratama

Suyud Margono, 2000, *ADR dan Arbitrase,* Jakarta : Ghalia Indonesia

Yahya Harahap, 2011, *Hukum Acara Perdata*, Jakarta : Sinar Grafik

Yusuf Shofie, 2003, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya,* Bandung : Citra Aditya Bakti

B. **Skripsi, Jurnal, Karya Ilmiah**

A. Budi Susetia. 2007. "Kekuatan Hukum Putusan BPSK Sebagai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen" Skripsi. Program Pascasarjana, Program Magister Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

Agus Prayudha Dinata, Khalimi, Marni Emmy Mustafa, 2025, " Kepastian Hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan Cara Arbitrase", *Blantika :Multidisciplinary Journal*, Vol.3, Nomor 4

Amelia Maruanaya dan Adi Suliantoro, 2017, "Tinjauan Yuridis Terhadap Kekuatan Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Semarang", Vol 19 Nomor 2

Arif Rahman, 2018, " Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang", *Jurnal Ilmu Hukum* , Vol 2 (1)

Az Nasution, 2002, " Perlindungan Konsumen : Tinjauan Singkat UU No 8/1999-LN.1999 No 42", *Hukum dan Pembangunan*

Bustamar, 2015, "Sengketa Konsumen dan Teknis Penyelesaian pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK*), Juris*, Vol 14 Nomor 1

Bustanul Alamsyah, 2021, " Upaya Hukum Keberatan Atas Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Kasus Penarikan Unit Kendaraan Melalui Pihak Eksternal (Debit Collector) (Studi Putusan No 03/PTS/BPSK/2020/PN.Padang dan Putusan No 07/PDT/BPSK/2020/PN.Padang)", *Unes Law Review*, Vol.4

Bra. Putra Woelan Sari Dewi,SH. 13 Juni 2009. "Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (PBSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 (Studi Pelayanan Sengketa Konsumen Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung)", *Tesis, Program Pascasarjana, Program Magister Kenotariatan Universitas Diponegoro*, Semarang.

Dian Maris Rahmah, 2019, "Optimalisasi Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi di Pengadilan*", Jurnal Bina Mulia Hukum*, Vol 4 Nomor 1

Faisal Riza dan Rachmad Abduh, 2018, " Penyelesaian Sengketa Secara Arbitrase Untuk Melindungi Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen", *Jurnal EduTech,* Vol 4 (1)

Hadiati, M., dan Tampi, M.M, 2017, Efektifitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Jakarta, *Jurnal Hukum Prioris,* Vol 6 Nomor 1

Imom Pandapotan. 18 Juni 2014. "Efektifitas Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", Skripsi, Program Sarjana, Ilmu Hukum Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim, Riau.

Irvan Adi Putranto, 2019, " Kajian Hukum Terhadap Pelaksanaan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Pengadilan Negeri", *Diponegoro Law Jurnal,* Jilid 48 (2)

Janus Sidabalok, 2021, "Mencari Sistem Penyelesian Sengketa Konsumen yang Ideal dalam Rangka Meningkatkan Perlindungan Terhadap Konsumen", *Jurnal Hukum Fiat Iustitia,* Vol.2 (2)

Kurniawan dan Abdul Wahab, 2008, " Tinjauan Yuridis Terhadap Prosedur Pelaksanaan Sengketa Konsumen Melalui BPSK di Indonesia", *Jurnal Hukum Jatiswara,*Vol 23 (2)

Lia Inda Sari, 2012, " Penyelesaian Tuntutan Hak Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Kasus BPSK Medan), Skripsi, program Sarjana, Ilmu Hukum Universitas Medan Area

Lintang Kusuma Wangi dkk, 2016, " Analisis Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Provinsi DKI Jakarta No 004/A/BPSK-DKI/IX/2012 Tentang Pemberian Ganti Rugi Terhadap Keterlambatan Penyelesaian Unit Apatemen", *Deponegoro law Jornal,* Vol 5 (3)

Maslihati Nur Hidayati, *"*Analisis Tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen : Studi Tentang Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen*",* Dalam *Jurnal Lex Jurnalica,* Vol 5 Nomor 3, 2008 , Halaman 175

Muskibah dan Lili Naili Hidayah, 2021, "Penyelesaian Sengketa Konstruksi Melalui Arbitrase Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan*". Pandecta Research Law Journal,* Vol 16 Nomor 1

Mairul dan Kartika Dewi Irianto, 2018, " Pelaksanaan Penyelsaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur non Litigasi", *Pagaruyuang Law Jornal,* Vol 1 (2)

Rahmi Rimanda, 2019, "Keberadan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial di Indonesia", *Junal Bina Mulia Hukum,* Vol 4 Nomor 1

Rai Mantili, 2019, " Upaya Hukum Keberatan Atas Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Berdasarkan Ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Acara Perdata", *Vyavahara Duta,*Vol XIV (2)

Riris Nisantika, Ni Luh Putu Egi Santika Maharani,2021, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (bpsk)", *Lucus Delicti,* Vol 2 Nomor 1

Talita Ambaranti dkk, 2016, "Tinjauan Yuridis Terhadap Eksekusi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK*)", Diponegoro Law Journal,* Vol 5 Nomor 4

Tegar Fransciskus Silalahi. 2023. "Kajian Hukum Terhadap Prmohonan Keberata Oleh Konsumen Atas Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan Di pengadilan Negri Medan", Skripsi, Program Sarjana, Ilmu Hukum Universitas Medan Area.

Taufik Yahya, 2014, "Peran Penting Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Rangka Perlindungan Hak-Hak Konsumen*", Jurnal Ilmu Hukum Jambi*

Suhendriyatno, 2020, "Kekuatan Mengikat Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dihubungkan Dengan Putusan Pengadilan Negeri", *Journal Of Swara Justisia*, Vol 4

Zainul Akhyar, 2015, " Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)", *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan* ,Vol 5 (10)

Zulham Effendi, 2023, " Pelaksanaan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia", *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial, dan Sains,*Vol 12 Nomor 2

C. Undang-Undang

Hadis rasul. Bukhari dan muslim

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001.

Permendag Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Peraturan Mahkamah Agung No. 01 Tahun 2006 Tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan BPSK, Pasal 5