

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia adalah makhluk sosial sebagaimana yang dikemukakan oleh Aristoteles, yang berarti manusia dikodratkan untuk hidup bermasyarakat dan berinteraksi satu sama lain (*zoon politicon*). Seperti yang dikemukakan oleh Adam Smith bahwa manusia memiliki sifat “*homo homini lupus*” yang berarti bahwa manusia menjadi sahabat bagi manusia lainnya.¹ Oleh karena itu, manusia tidak dapat merealisasikan potensinya hanya dengan diri sendiri, melainkan membutuhkan manusia lain.

Dan pada saat ini, di era yang sangat kompleks dimana kebutuhan manusia semakin beragam seperti kebutuhan akan alat komunikasi, transportasi, kegiatan ekonomi dan lain-lain yang kesemuanya membutuhkan pertolongan orang lain untuk memenuhinya. Sebagai makhluk sosial ketergantungan individu terhadap masyarakat sangatlah besar, karena ia tidak dapat memenuhi sendiri kebutuhan hidupnya.²

Dalam memenuhi kebutuhan hidup tersebut, maka terbentuklah hubungan bisnis antara individu maupun suatu kelompok masyarakat atau badan usaha³ yang berperan sebagai pelaku usaha, dengan masyarakat baik secara individu maupun kelompok masyarakat sebagai konsumen⁴. Kegiatan bisnis banyak

¹ Adam Smith tentang Sifat dan Sebab Kekayaan Bangsa-bangsa, 1776

² Maryanto, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Bpsk, 2019, Semarang: Unissula Press, Hal. 1*

³ Badan Usaha terbagi menjadi dua jenis, yaitu Badan Usaha yang berbadan hukum dan Badan Usaha yang tidak berbadan hukum. Badan Usaha berbadan hukum contohnya adalah Persero, sedangkan Badan Usaha yang tidak berbadan hukum contohnya adalah UD (Usaha Dagang)

⁴ Menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 1 angka (2), Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam

berkaitan dengan perluasan ruang gerak transaksi barang dan/atau jasa dalam berbagai bentuk bagi konsumen.

Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Namun, hal ini juga cenderung akan menimbulkan terjadinya persaingan usaha yang tidak sehat⁵ oleh pelaku usaha. Faktor penyebab terjadinya persaingan usaha yang tidak sehat adalah karena adanya suatu keadaan yang dimanfaatkan oleh individu atau sekelompok orang demi kepentingan serta keuntungan pelaku usaha tersebut.

Tentu saja, kondisi dan fenomena tersebut akan mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.⁶

Kedudukan konsumen pada umumnya masih lemah dalam bidang ekonomi, pendidikan dan daya tawar, karena itu sangatlah dibutuhkan adanya undang-

masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

⁵ Menurut Undang-Undang No 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli Dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, Persaingan usaha tidak sehat adalah persaingan antar pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan produksi dan atau pemasaran barang atau jasa yang dilakukan dengan cara tidak jujur atau melawan hukum atau menghambat persaingan usaha.

⁶ Penielasan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, Sinar Grafikaa Jakarta, 2001, hal.33.

Menurut Kotler dan Amstrong, srategi pemasaran yang efektif dapat dilakukan dengan berbagai cara secara bersamaan, seperti periklanan, promosi penjualan, personal selling, layanan pelanggan, atau pengembangan produk.

undang yang melindungi kepentingan-kepentingan konsumen.⁷ Mengingat lemahnya kedudukan konsumen pada umumnya dibandingkan dengan kedudukan produsen yang relatif lebih kuat dalam banyak hal, maka pembahasan perlindungan konsumen akan selalu terasa aktual dan selalu penting untuk dikaji ulang.⁸

Kondisi konsumen yang banyak dirugikan memerlukan peningkatan upaya untuk melindunginya, sehingga hak-hak konsumen dapat ditegakkan. Namun sebaliknya, perlu diperhatikan bahwa dalam memberikan perlindungan kepada konsumen tidak boleh mematikan usaha produsen, karena keberadaan produsen merupakan suatu yang esensial dalam perekonomian negara. Oleh karena itu, ketentuan yang memberikan perlindungan kepada konsumen juga harus diimbangi dengan ketentuan yang memberikan perlindungan kepada produsen, sehingga perlindungan konsumen tidak membalik kedudukan konsumen dari kedudukan yang lemah menjadi lebih kuat, dan sebaliknya produsen yang menjadi lemah.⁹

Dalam kenyataan, sebagian besar konsumen yang dirugikan tersebut tidak berkeinginan menggugat pelaku usaha untuk meminta ganti kerugian, karena tidak mau berselisih dengan pelaku usaha selain itu memerlukan waktu" tenaga bahkan juga biaya.¹⁰ Penyebab lain adalah mereka kurang paham bagaimana prosedur

⁷ Susanti Agung Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta: Kencana, 2008), hal 2.

⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, Hal. 5

⁹ Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Raja Grafindo, Jakarta, 2013, hal 4.

¹⁰ Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) menyampaikan total nilai kerugian konsumen sejak Januari hingga penghujung 2021 sudah tembus hingga Rp 2,45 triliun. Nilai kerugian tersebut meningkat dari tahun lalu sebesar Rp 493 miliar, disadur dari www.republika.co.id/berita/

untuk menggugat. Bila konsumen kecewa, hanya ada dua pilihan, yaitu berhenti mengkonsumsi atau beralih ke produk sejenis dengan merek lain.¹¹

Untuk dapat memberikan jaminan pada penyelenggaraan perlindungan konsumen¹², maka pemerintah menuangkan perlindungan konsumen dalam suatu produk hukum. Hal ini penting karena hanya hukum yang memiliki kekuatan memaksa pelaku usaha untuk menaatinya, dan juga hukum memiliki sanksi yang tegas. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.¹³

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara material maupun formil makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkan dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung maupun tidak langsung, konsumenlah yang pada umumnya akan merasakan dampaknya.¹⁴

Pada hari rabu 04/09/2019 malam, konsumen dihubungi pihak Pelaku Usaha menanyai masalah kredit yang tertunggak, pada saat itu konsumen menyatakan

¹¹ Amalisa Y, *Kepedulian Ibu Rumah Tangga Terhadap Hak-Hak Konsumen dalam Mengonsumsi Barang di Kotamadya Palembang (Kajian Terhadap Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)*, Penelitian, Lembaga Penelitian Universitas Swriwijaya Palembang, 2003, hal. 61

¹² *Perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan jasa yang dapat dikonsumsi. Di samping itu, globalisasi dan perdagangan bebas didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi. Pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Di samping itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara, sehingga barang dan/atau jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri.*

¹³ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 1

¹⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, Hal. 5

besok pada tanggal 05/09/2019, konsumen berencana berangkat bekerja jam 10:00 Wib, namun ditengah jalan konsumen di stop oleh 2 (dua) orang yang tidak dikenal dan menanyakan soal tunggakan sepeda motor yang konsumen kendarai. Namun konsumen bilang kepada kedua orang tersebut, bahwa konsumen sudah berhubungan dengan pihak Pelaku Usaha untuk melakukan pembayaran pada hari ini, kedua orang itu memaksa membawa konsumen ke kantor di Jalan William Iskandar (Pelaku Usaha I), untuk dibuat surat Jalan, setiba konsumen tiba dikantor tersebut kedua orang itu mngantarkan konsumen kepada seseorang yang berada di kantor itu, saat memasuki kantor itu konsumen melihat kebelakang sepeda motor konsumen sudah tidak ada lagi di depan kantor. Konsumen kejar keluar sepeda motor tersebut sudah tidak kelihatan lagi kemudian konsumen kembali menemui orang yang ditunjuk dan orang itu menyerahkan Surat Berita Acara Serah Terima Kendaraan dan meminta konsumen untuk menemui orang pada Pelaku Usaha II di Marelan Pasar IV. Itulah kronologis yang konsumen sampaikan dengan sebenar-benarnya kepada Bapak/ibu tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Perlindungan sangatlah dibutuhkan oleh konsumen sebagai subyek hukum karena dalam interaksi pelaku usaha dan konsumen akan selalu menimbulkan hak dan kewajiban. Setiap konsumen tentu juga mempunyai kepentingan yang berbeda-beda, baik yang saling berhubungan maupun saling berlawanan. Perlindungan yang demikian, yang bersifat mengatur dan melindungi antar kepentingan tersebut dinamakan “perlindungan hukum”. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk

perangkat hukum baik yang bersifat preventif¹⁵ maupun yang bersifat represif¹⁶, baik yang tertulis maupun tidak tertulis.¹⁷ Perlindungan hukum tertulis tersebut diwujudkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang mengatur tentang perlindungan terhadap konsumen Pasal 1 ayat (1) menegaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Dengan kata lain UUPK secara tegas telah memberikan jaminan perlindungan terhadap konsumen, jika konsumen dirugikan oleh pelaku usaha.

Penyelesaian sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha dapat diselesaikan melalui jalur litigasi¹⁸ (melalui pengadilan) dan jalur nonlitigasi¹⁹ (tidak melalui pengadilan). Penyelesaian melalui lembaga litigasi dianggap kurang efisien baik waktu, biaya, maupun tenaga, sehingga penyelesaian melalui lembaga non litigasi banyak dipilih oleh masyarakat dalam menyelesaikan sengketa

¹⁵ Menurut Dr. Dyah Permata Budi Asri., S.H., M.Kn dalam tulisannya yang berjudul "Perlindungan Hukum Preventif Terhadap Ekspresi Budaya Tradisional Di Daerah Istimewa Yogyakarta Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta" pada Jurnal *Journal of Intellectual Property Vol. 1 No. 1 Tahun 2018*, Perlindungan Preventif adalah perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

¹⁶ Sedangkan, perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

¹⁷ Maryanto, *Op.Cit*, hal. 3-4

¹⁸ Menurut Dr. Frans Hendra Winarta, S.H., M.H. dalam bukunya yang berjudul *Hukum Penyelesaian Sengketa* mengatakan bahwa litigasi merupakan penyelesaian sengketa secara konvensional dalam dunia bisnis seperti dalam bidang perdagangan, perbankan, proyek pertambangan, minyak dan gas, energi, infrastruktur, dan sebagainya.

¹⁹ Menurut Lembaga Penelitian ICJR, Penyelesaian non-litigasi adalah penyelesaian sengketa yang dilakukan menggunakan cara-cara yang ada di luar pengadilan atau yang biasa disebut dengan lembaga alternatif penyelesaian sengketa.

dimaksud. Meskipun demikian pengadilan juga tetap akan menjadi muara terakhir bila di tingkat non litigasi tidak menemui kesepakatan.²⁰

Untuk mengatasi liku-liku proses pengadilan yang lama dan formal UUPK memberikan jalan alternatif dengan menyediakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non-litigasi) melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian, dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali kerugian yang diderita konsumen. Dengan diundangkannya UUPK, maka masyarakat/konsumen yang dirugikan merasa terlindungi, dan mempunyai pilihan untuk mengadakan permasalahannya dengan mengajukan gugatan ke pengadilan negeri atau mengadakan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).²¹

Menurut Pasal 1 angka 11 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Pasal 1 angka 1 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.350/MPP/Kep/12/2001, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Untuk keperluan tersebut berdasarkan Pasal 49 ayat (1) Undang Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di daerah tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan.

²⁰ Aries Kurniawan, *Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Kompas 6 Agustus 2008, hlm.3.

²¹ Arif Rahman , *Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang*, Jurnal Ajudikasi, Vol. 2 No. 1, Juni 2018. Hlm 23

Selanjutnya untuk merealisasikan hal tersebut Presiden Republik Indonesia menerbitkan Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di 10 Pemerintah Kota yaitu:

1. Kota Medan
2. Kota Palembang
3. Kota Jakarta Pusat
4. Kota Jakarta Barat
5. Kota Bandung
6. Kota Semarang
7. Kota Yogyakarta
8. Kota Surabaya
9. Kota Malang, dan
10. Kota Makassar.

Menurut ketentuan Pasal 2 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001, BPSK berkedudukan di Ibu Kota daerah kabupaten dan daerah kota, badan ini berfungsi untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Dalam melaksanakan fungsi dimaksud, BPSK mempunyai tugas dan wewenang. Adapun tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yaitu melaksanakan penanganan dan

penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi²², mediasi²³ dan arbitrase²⁴.

Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menyelesaikan sengketa konsumen menurut Pasal 52 Undang-undang Perlindungan Konsumen jo Kemenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yaitu :

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang lain;
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, 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;

²² Menurut Lembaga Penelitian ICJR, *Konsiliasi adalah suatu proses penyelesaian sengketa alternatif yang melibatkan seorang pihak ketiga atau lebih, dimana pihak ketiga yang diikuti sertakan untuk menyelesaikan sengketa seseorang.*

²³ Berdasarkan *Peraturan MA No. 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan* pada Pasal 1, *mediasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan Para Pihak dengan dibantu oleh Mediator.*

²⁴ Dalam Pasal 59 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman, *arbitrase merupakan cara penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.*

- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli atau setiap orang bagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Sebagai lembaga yang berwenang menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen, BPSK dalam kewenangannya dapat menempuhnya dengan cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase. UU perlindungan konsumen tidak mendefinisikan apa itu mediasi, konsiliasi atau arbitrase di bidang perlindungan konsumen. Hal ini kemudian dijelaskan lebih jauh dalam Keputusan Menperindag No. 350 Tahun 2001 tentang Tugas dan Wewenang BPSK.²⁵

Arbitrase menurut Pasal 1 angka 11 Kepmenperindag Nomor: 350/MPP/KEP/2001 yang dimaksud dengan Arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

²⁵ Muskibah, *Analisis Mengenai Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen*, *Jurnal Online Universitas Jambi*, hal. 144, <https://online-journal.unja.ac.id/>

Penyelesaian sengketa melalui arbitrase di BPSK²⁶ inilah yang ditempuh oleh PT Adira Dinamika Multi Finance, Tbk. Cabang Medan selaku pelaku usaha dengan Masingut sebagai konsumen. Dimana kronologi kasus sebagai berikut:

Masingut (konsumen) adalah debitur PT. Adira Dinamika Multi Finance, Tbk. Cabang Medan sebagaimana terikat didalam Perjanjian Pembiayaan Nomor 0601.17.107175 tanggal 23 Desember 2017, dengan tenor (jangka waktu) selama 36 (Tiga puluh enam) bulan dan kewajiban Termohon Keberatan Per-bulan adalah Rp. 1.020.000,- (Satu juta dua puluhribu rupiah) atas 1 (satu) Unit Sepeda Motor Honda CB 150 R Street Fire, Warna Hitam. Konsumen tidak melaksanakan kewajiban untuk membayar angsuran selama 3 (Tiga) bulan berturut-turut sesuai dengan yang diperjanjikan²⁷, maka pada tanggal 5 September 2019 Pihak Pemohon Keberatan selaku Kreditur melalui Turut Termohon Keberatan telah melakukan Penarikan atas 1 (satu)Unit Sepeda Motor Honda CB 150 R Street Fire, Nomor Polisi BK 6732 AHL.

Atas dasar peristiwa tersebut, Masingut (konsumen) mengajukan Pengaduan pada BPSK Kota Medan, terdaftar Nomor : 073/Arbitrase/2020/BPSK.Mdn. Putusan dari arbitrase tersebut adalah bahwa PT PT. Adira Dinamika Multi

²⁶ Lembaga Perlindungan Konsumen antara lain:

BPKN: Badan Perlindungan Konsumen Nasional yang selanjutnya disebut BPKN adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen. (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2001 Tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional

LPKSM: Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang selanjutnya disebut LPKSM adalah Lembaga Non Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen. (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2001 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat)

BPSK: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. (Pasal 1 angka 11 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999)

²⁷ Terlampir

Finance, Tbk. Cabang Medan harus mengembalikan sepeda motor Honda CB150 R Tahun 2017 Nomor Polisi BK 6732 AHL kepada Masingut (Konsumen).

Bertitik tolak dari uraian latar belakang tersebut di atas, penulis merasa sangat perlu kiranya untuk meneliti penyelesaian sengketa konsumen di BPSK melalui mekanisme arbitrase, dengan judul, “**Analisis Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Arbitrase (Studi Putusan No. 073/Arbitrase/2020/ BPSK/Mdn)**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merumuskan masalah yang menjadi topik utama pembahasan penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui prosedur arbitrase?
2. Bagaimana analisis putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang adil dan beradab dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase (Studi Putusan No. 073/Arbitrase/2020/ BPSK/Mdn)?

C. Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan dilakukannya Penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui prosedur arbitrase.
2. Untuk mengetahui bagaimana analisis putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang adil dan beradab dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase (Studi Putusan No. 073/Arbitrase/2020/ BPSK/Mdn).

D. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

- a. Menerapkan teori-teori yang diperoleh dari bangku perkuliahan khususnya dari sudut pandang Hukum Bisnis dan menghubungkannya dengan praktik dilapangan
- b. Melatih kemampuan untuk melakukan penelitian secara ilmiah dan merumuskan hasil-hasil penelitian tersebut kedalam bentuk tulisan.
- c. Secara teoritis penelitian ini dilangsungkan untuk melihat dan mencari tahu bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui prosedur arbitrase dan bagaimana analisa putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya masukan bagi perkembangan hukum tentang mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui prosedur arbitrase dan analisa putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase.

3. Manfaat Bagi Peneliti

Manfaat bagi peneliti, dalam hal ini bagi penulis yaitu sebagai syarat kelulusan penulis sebagai mahasiswa di Fakultas Hukum Universitas HKBP Nommensen Jurusan Hukum Bisnis.

Selain itu juga untuk mengerti bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui prosedur arbitrase dan bagaimana analisa putusan

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen di atur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen (yang selanjutnya disebut “UUPK). Undang-undang ini mulai berlaku sejak tanggal 20 April 2000, yang berarti satu tahun setelah disahkan. Dengan terbitnya UUPK ini, bukan berarti UUPK ini merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur perlindungan konsumen, sebab sampai pada terbentuknya UUPK ini telah ada undang-undang yang materinya melindungi konsumen, seperti:

- a. Undang-undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan;
- b. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
- c. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
- d. Undang-undang Nomor 22 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan;
- e. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
- f. Undang-undang Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perindustrian;
- g. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagakerjaan;
- h. Undang-undang Nomor 1 Tahun 1987 tentang Kamar Dagang dan Industri;
- i. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
- j. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1994 tentang *Agreement Establishing the World Trade Organization* (Persetujuan Pembentukan Organisasi Perdagangan Dunia);

- k. Undang-undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas;
- l. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah;
- m. Undang-undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan;
- n. Undang-undang Nomor 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta;
- o. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2016 tentang Paten;
- p. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2016 tentang Merek dan Indikasi Geografis;
- q. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup;
- r. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2002 tentang Penyiaran;
- s. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan;
- t. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan.

Berdasarkan pada Pasal 64 UUPK yang berbunyi:

“Segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat Undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam Undang-undang ini.”

1. Defenisi dan Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

Pengertian perlindungan konsumen menurut Az. Nasution dijelaskan bahwa kedua istilah itu berbeda, yaitu bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen. Hukum konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah- kaidah yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen

di dalam pergaulan hidup. Sedangkan hukum perlindungan konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan atau jasa konsumen.²⁸

Maka, berbagai ketentuan mengenai perlindungan konsumen yang terdapat di dalam undang-undang yang disebutkan di atas, masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan di dalam UUPK.

2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Pasal 2 UUPK menyebutkan “perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, serta keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum”. Di dalam penjelasan pasal 2 UUPK menyebutkan perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:²⁹

- 1) Asas Manfaat.
Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan (memberikan amanat) bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberi manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- 2) Asas Keadilan.
Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- 3) Asas Keseimbangan
Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antar kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil maupun spirituil.
- 4) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen
Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas kesamaan dan keselamatan kepada konsumen

²⁸ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2014, Hlm12.

²⁹ Niru Anita Sinaga & Nunuk Sulisrudatin, *PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDONESIA*, *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara – Fakultas Hukum Universitas Suryadarma*, Volume 5 No.2, Maret 2015

dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

5) Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

B. Tinjauan Umum Tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen

1. Penyelesaian Sengketa Secara Litigasi

Litigation (bahasa Inggris) artinya pengadilan. Jadi nonlitigasi adalah di luar pengadilan. Sebagai bahan perbandingan, *litigation* (pengadilan), sebagian besar tugasnya adalah menyelesaikan sengketa dengan menjatuhkan putusan (*constitutive*) misalnya menjatuhkan putusan atas sengketa waris, perbuatan melawan hukum dan sebagian kecil tugasnya adalah penangkalan sengketa dengan menjatuhkan penetapan pengadilan (*deklaratoir*) misalnya penetapan wali, penetapan anak angkat dan lain-lain.³⁰

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan merupakan penyelesaian sengketa baik yang dipilih sebagai klausula perjanjian ataupun tidak adanya klausula perjanjian (pilihan hukum) yang mencantumkan pilihan penyelesaian sengketa melalui pengadilan dan pengadilan sebagai tempat penyelesaian sengketa. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan (litigasi), penanganan perkaranya melalui proses pendaftaran perkara di pengadilan negeri.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyatakan penyelesaian sengketa melalui pengadilan Pasal 48 yaitu:

“Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam pasal 45”.

³⁰ I Wayan Wiryawan & I Ketut Artadi, *Penyelesaian Sengketa Diluar Pengadilan*, Udayana University Press, Denpasar, 2010, hal.3.

Artinya penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan hanya dimungkinkan apabila :³¹

- a. Para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, atau Upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.
- b. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan (litigasi) adalah suatu pola penyelesaian sengketa yang terjadi antara para pihak yang bersengketa, dalam penyelesaian sengketa itu diselesaikan oleh pengadilan putusannya bersifat mengikat.

Penggunaan sistem litigasi mempunyai keuntungan dan kekurangannya dalam penyelesaian suatu sengketa. Keuntungannya yaitu:³²

1. Dalam mengambil alih keputusan dari para pihak, litigasi sekurang-kurangnya dalam batas tertentu menjamin bahwa kekuasaan tidak dapat memengaruhi hasil dan dapat menjamin ketenteraman sosial
2. Litigasi sangat baik sekali untuk menemukan kesalahan-kesalahan dan masalah-masalah dalam posisi pihak lawan.
3. Litigasi memberikan suatu standar bagi produsen yang adil dan memberikan peluang yang luas kepada para pihak untuk didengar keterangannya sebelum mengambil keputusan.
4. Litigasi membawa nilai-nilai masyarakat untuk menyelesaikan sengketa pribadi.
5. Dalam sistem litigasi para hakim menerapkan nilai-nilai masyarakat yang terkandung dalam hukum untuk menyelesaikan sengketa.

Penyelesaian melalui litigasi tidak hanya menyelesaikan sengketa tetapi lebih dari itu, yaitu menjamin suatu bentuk ketertiban umum, yang tertuang dalam undang-undang eksplisit maupun implisit. Namun, litigasi setidaknya tidaknya memiliki banyak kekurangan (*draw-backs*). Kekurangan litigasi yaitu:³³

1. Memaksa para pihak pada posisi yang ekstrem.
2. Memerlukan pembelaan (*advocacy*) atas setiap maksud yang dapat memengaruhi putusan.

³¹ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Op. Cit.*, hlm 234

³² Anita D A Kolopaking, *Asas Iktikad Baik dalam Penyelesaian Sengketa Kontrak Melalui Arbitrase*, (Bandung: PT Alumni, 2013), hlm. 39

³³ *Ibid*, hal. 40

3. Benar-benar mengangkat seluruh persoalan dalam perkara, apakah persoalan materi (*substantive*) atau prosedur, untuk persamaan kepentingan dan mendorong para pihak melakukan penyelidikan fakta yang ekstrim dan sering kali marginal.
4. Menyita waktu dan meningkatkan biaya keuangan.
5. Fakta-fakta yang dapat dibuktikan membentuk kerangka persoalan, para pihak tidak selalu mampu mengungkapkan kekhawatiran mereka yang sebenarnya.
6. Tidak mengupayakan untuk memperbaiki atau memulihkan hubungan para pihak yang bersengketa
7. Tidak cocok untuk sengketa yang polisenteris, yaitu sengketa yang melibatkan banyak pihak, banyak persoalan dan beberapa kemungkinan alternatif penyelesaian sengketa.

2. Penyelesaian Sengketa Secara Non-Litigasi

Penyelesaian sengketa nonlitigasi pada dasarnya adalah cara penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui perdamaian. Penyelesaian sengketa secara damai dilandasi adanya kesepakatan yang oleh para pihak dianggap paling baik. Dianggap baik artinya bahwa walaupun jalan kesepakatan untuk menyelesaikan sengketa ini harus dilakukan dengan kesediaan untuk saling berkorban, maka pengorbanan ini dinilai paling wajar dan dengan biaya yang tidak mahal, jika dibandingkan dengan penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi.³⁴

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan ini umumnya dinamakan dengan *Alternative Dispute Resolution* (ADR). Ada yang mengatakan kalau *Alternative*

³⁴ Reza F Djufray, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui LPKSM Di Provinsi Maluku, 2021, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Pattimura*

Dispute Resolution (ADR) ini merupakan siklus gelombang ketiga penyelesaian sengketa bisnis.

Penyelesaian sengketa bisnis pada era globalisasi dengan ciri “*moving quickly*”, menuntut cara-cara yang “*informal procedure and be put in motion quickly*”. *Alternative Dispute Resolution* (ADR) merupakan istilah yang pertama kali dimunculkan di Amerika Serikat. Konsep ini merupakan jawaban atas ketidakpuasan yang muncul di masyarakat Amerika Serikat terhadap sistem pengadilan mereka. Ketidakpuasan tersebut bersumber pada persoalan waktu yang sangat lama dan biaya mahal, serta diragukan kemampuannya menyelesaikan secara memuaskan. Pada intinya *Alternative Dispute Resolution* (ADR) dikembangkan oleh para praktisi hukum maupun para akademisi sebagai cara penyelesaian sengketa yang lebih memiliki akses pada keadilan.³⁵

Pasal 6 UU No. 30 Tahun 1999 mengatur mengenai pilihan dalam penyelesaian sengketa melalui cara musyawarah para pihak yang bersengketa, di bawah *title* “ Alternatif Penyelesaian Sengketa”, yang merupakan terjemahan dari *Alternative Dispute resolution (ADR)*. Pengertian *Alternative Dispute Resolution* di sini adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian para ahli.

Adapun landasan hukum penyelesaian sengketa nonlitigasi dapat dikemukakan sebagai berikut :

³⁵ Mas Achmad Santoso, “*Alternative Dispute Resolution (ADR) Di Bidang Lingkungan Hidup.*” Makalah Di Sampaikan Dalam Acara Forum Dialog Tentang *Alternative Dispute Resolution (ADR) Yang Diselenggarakan Oleh Tim Pakar Hukum Departemen Kehakiman dan The Asia Foundation, Jakarta, 1995, hal.1.*

- 1) Pasal 1338 KUHPerdara yang menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah, berlaku sebagai undang-undang bagi yang membuatnya. Ketentuan ini mengandung asas perjanjian bersifat terbuka. Artinya, dalam menyelesaikan masalah, setiap orang bebas memformulasikannya dalam bentuk perjanjian yang isinya apapun untuk dapat dijalankan dalam rangka menyelesaikan masalah.
- 2) Selanjutnya sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1340 KUHPerdara bahwa perjanjian hanya berlaku antara pihak-pihak yang membuatnya. Untuk penyelesaian sengketa nonlitigasi ketentuan tersebut menjadi penting dalam hal mengingatkan kepada para pihak yang bersengketa bahwa kepadanya diberikan kebebasan oleh hukum untuk memilih jalan dalam menyelesaikan masalahnya yang dapat dituangkan dalam perjanjian, asal perjanjian itu dibuat secara sah, memenuhi syarat-syarat sahnya perjanjian sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1320 KUHPerdara.³⁶
- 3) Pasal 1266 KUHPerdara menyebutkan bahwa syarat batal dianggap selalu dicantumkan dalam persetujuan timbal balik, manakala salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya. Ketentuan tersebut penting untuk mengingatkan para pihak yang membuat perjanjian dalam menyelesaikan masalahnya bahwa perjanjian harus dilaksanakan secara konsekuen oleh para pihak.
- 4) Pasal 1851 s/d 1864 KUHPerdara tentang Perdamaian. Bahwa perdamaian adalah perjanjian, karenanya perjanjian perdamaian itu sah kalau dibuat memenuhi syarat-syarat sahnya perjanjian dan dibuat secara tertulis.

³⁶ *Isi pasal 1320 KUHPerdara: Perlu dipenuhi empat syarat 1. Kesepakatan mereka yang mengikat dirinya; 2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan; 3. Suatu pokok persoalan tertentu; 4. Suatu sebab yang tidak terlarang*

Perdamaian dapat dilakukan di dalam Pengadilan maupun di luar Pengadilan. Dalam penyelesaian sengketa nonlitigasi, perdamaian dibuat di luar Pengadilan yang lebih ditekankan yaitu bagaimana sengketa hukum dapat diselesaikan dengan cara perdamaian di luar Pengadilan dan perdamaian itu mempunyai kekuatan hukum apabila memenuhi beberapa syarat yaitu:

- a. Kesepakatan akta perdamaian mengakhiri perkara;
 - b. Kesepakatan/akta perdamaian dibuat dalam bentuk tertulis;
 - c. Pihak yang membuat kesepakatan perjanjian adalah orang yang memiliki kekuasaan.
- 5) UU No. 30 Tahun 1999, menyebutkan bahwa arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan kepada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis sebelum atau sesudah sengketa dengan menunjuk seorang atau lebih arbiter untuk memberi putusan atas sengketa.³⁷

C. Tinjauan Umum Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

1. Defenisi dan Dasar Hukum BPSK

Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diatur dalam UUPK No. 8 Tahun 1999 Bab XI Pasal 49 sampai Pasal 58. Pada Pasal 49 ayat (1) dinyatakan bahwa pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.

³⁷ *Akta Kompromis adalah perjanjian yang dibuat secara khusus bila telah timbul sengketa dalam melaksanakan perjanjian pokok, Ibid.*

Badan ini merupakan peradilan kecil (*Small Claim Court*) yang melakukan persidangan dengan menghasilkan keputusan secara cepat, sederhana dan dengan biaya murah sesuai dengan asas peradilan. Disebut cepat karena harus memberikan keputusan dalam waktu maksimal 21 hari kerja (Pasal 55), dan tanpa ada penawaran banding yang dapat memperlama proses pelaksanaan keputusan (Pasal 56 dan Pasal 58). Sederhana karena proses penyelesaiannya dapat dilakukan sendiri oleh pihak yang bersengketa, dan murah karena biaya yang dikeluarkan untuk menjalani proses persidangan sangat ringan.

Keanggotaan BPSK terdiri atas unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha, yang masing-masing unsur diwakili oleh 3-5 orang, yang diangkat dan diberhentikan oleh Menteri (Pasal 49 ayat (3) dan ayat (5) UUPK.

BPSK berkedudukan di Daerah Tingkat II Kabupaten/Kotamadya dengan susunan:

- a. Satu orang ketua merangkap anggota,
- b. Satu orang wakil ketua merangkap anggota, dan
- c. Sembilan sampai dengan lima belas orang anggota.

Anggota BPSK terdiri dari unsur-unsur: pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha, yang masing-masing unsur diwakili oleh sekurang-kurangnya tiga orang dan sebanyak-banyaknya lima orang. Anggota BPSK ditetapkan oleh Menteri Perindustrian dan Perdagangan.³⁸

³⁸ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia (PT CITRA ADITYA BAKTI)*, hal 196

2. Tugas dan Wewenang BPSK

Tugas dan Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diatur dalam pasal 52 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:³⁹

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi, arbitrase, dan konsiliasi;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. Melapor kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran undang-undang ini;
- e. Menerima pengaduan dari konsumen, lisan atau tertulis, tentang dilarangnya perlindungan konsumen;
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen;
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap undang-undang ini;
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini
- i. Meninta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK);
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;

³⁹ Republik Indonesia, "Undang-undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," Pasal 52

- k. Memutuskan dan menetapkan dan/atau tidak adanya kerugian dipihak konsumen;
- l. Memberitahukan keputusan kepada pelaku usaha pelanggaran undang-undang;
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha pelanggar undang-undang.

Berdasarkan pasal 52 Undang-undang Perlindungan Konsumen tugas dan wewenang BPSK lebih luas dari lembaga peradilan perdata, karena selain menyelesaikan perkara, BPSK ini mempunyai kewajiban untuk membuat wadah konsultasi, dan juga sebagai lembaga pengawasan. Idealnya BPSK dapat disebut juga sebagai lembaga arbitrase yang mana tugas-tugasnya adalah menyelesaikan perkara antara konsumen dengan pelaku usaha dengan jalan kesepakatan para pihak atau perdamaian dalam kerangka hukum yang berlaku. Dengan tugas-tugasnya BPSK dapat memberikan putusan untuk mengakhiri sengketa konsumen.⁴⁰

D. Tinjauan Umum Tentang Arbitrase

1. Dasar Hukum dan Defenisi Arbitrase

Menurut ketentuan Pasal 1 angka 11 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

⁴⁰ *Aulia Muthiah, s.HI, M.H, Hukum Perlindungan Konsumen (PT Pustaka Baru Press), hal*

Pengertian arbitrase secara yuridis formal juga dirumuskan di dalam Undang Undang No.30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Pasal 1 angka 7, yang menyatakan: arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yaag dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

Subekti memdefinisikan bahwa arbitrase adalah " penyelesaian sengketa oleh seorang hakim atau para hakim berdasarkan persetujuan bahwa para pihak akan tunduk pada atau menaati keputusan yang diberikan oleh hakim yang mereka pilih.⁴¹

Dari beberapa pengertian tentang arbitrase di atas dapat diketahui adanya beberapa unsur yang sama, yaitu:⁴²

- 1) Adanya kesepakatan untuk menyerahkan penyelesaian sengketa-sengketa baik yang akan terjadi maupun yang telah terjadi, kepada seorang atau beberapa orang pihak ketiga di luar peradilan umum untuk diputuskan;
- 2) Penyelesaian sengketa yang bisa diselesaikan adalah sengketa yang menyangkut hak pribadi yang dapat dikuasai sepenuhnya khususnya disini dalam bidang perdagangan, industri dan keuangan; dan
- 3) Putusan tersebut akan merupakan putusan akhir dan mengikat

2. Jenis-Jenis Arbitrase

Ada dua jenis arbitrase yang diakui ekstensi dan kewenangannya untuk memeriksa dan memutus sengketa yang terjadi antara para pihak yang bersengketa.

⁴¹ Subekti, *Arbitrase Perdagangan, Bandung: Bima Cipta, 1992, hal. 1*

⁴² H. Sudiarto dan Zaeni Asyhadie, *Mengenal Arbitrase, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004, hal. 30*

1. Arbitrase *Ad Hoc* (*volunteer*)
2. Arbitrase Institusional (*permanent*)

Kedua arbitrase tersebut sama-sama memiliki wewenang untuk mengadili dan memutus sengketa yang terjadi antara para pihak yang mengadakan perjanjian. Adapun perbedaan antara kedua jenis arbitrase tersebut terletak pada terkoordinasi atau tidak terkoordinasi. Arbitrase *ad hoc* (arbitrase yang tidak terkoordinasi oleh suatu lembaga) sedangkan arbitrase institusional (arbitrase yang dikoordinasi oleh suatu lembaga).⁴³

Arbitrase *ad hoc* dibentuk secara khusus atau bersifat insidental untuk memeriksa dan memutus penyelesaian sengketa tertentu dalam jangka waktu tertentu pula. Setelah memutus sengketa, berakhir pula arbitrase *ad hoc* ini. Pembentukan arbitrase *ad hoc* dilakukan setelah sengketa terjadi.⁴⁴

Arbitrase institusional merupakan lembaga atau badan arbitrase yang bersifat permanen, sehingga disebut juga *permanent arbitral body*. Maksudnya yaitu selain dikelola dan diorganisasikan secara tetap, keberadaannya juga terus-menerus untuk jangka waktu tidak terbatas. Ada sengketa atau tidak, lembaga tersebut tetap berdiri dan tidak akan bubar, bahkan setelah sengketa yang ditanganinya telah selesai diputus sekalipun.

Tujuan arbitrase didirikan adalah dalam rangka menyediakan sarana penyelesaian sengketa alternatif diluar pengadilan. Arbitrase institusional pada umumnya dipilih oleh para pihak sebelum sengketa terjadi, yang dituangkan dalam perjanjian arbitrase.

⁴³ Rachmadi Usman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2013), hal.165.

⁴⁴ *Ibid.*, hal.166.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian secara ilmiah artinya suatu metode yang bertujuan untuk mempelajari suatu atau beberapa gejala, dengan jalan menganalisisnya dan dengan mengadakan pemeriksaan yang mendalam terhadap fakta tersebut untuk kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas masalah-masalah yang ditimbulkan oleh fakta tersebut.

Dalam penulisan skripsi ini, sangatlah perlu ditegaskan mengenai batasan atau ruang lingkup penelitian. Ruang lingkup penulisan bertujuan untuk membatasi sejauh mana masalah yang dibahas, agar penelitian ini lebih terarah pada sasaran dan tidak mengambang dari permasalahan yang diangkat dalam penulisan ini.

Adapun ruang lingkup yang akan dibahas dalam permasalahan ini adalah mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui prosedur arbitrase dan bagaimana analisa putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase.

B. Jenis Penelitian

Metode yang diterapkan penulis di dalam penulisan ini yaitu Metode Penelitian Yuridis Normatif, yaitu Metode pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis normatif atau penelitian hukum doctrinal, yaitu suatu penelitian hukum yang mempergunakan sumber data sekunder. Dilakukan dengan menekankan dan berpegang pada segi-segi yuridis. Penelitian hukum normatif merupakan penelitian kepustakaan, yaitu penelitian terhadap data sekunder. Data sekunder mempunyai ruang lingkup yang meliputi surat-surat pribadi, buku- buku, sampai pada dokumen-dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah.

Pendekatan normatif ini akan dititik beratkan pada masalah yuridis mengenai aturan-aturan hukum mengenai tanah yang ada di Indonesia.

C. Sumber Data

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan. Sumber data yang digunakan adalah:

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dalam hal ini adalah Putusan No. 073/Arbitrase/2020/ BPSK/Mdn.
2. Data Sekunder, yaitu data yang bersumber dari bahan kepustakaan, dokumen-dokumen resmi, publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus dan jurnal hukum serta komentar-komentar atas putusan Pengadilan. Data sekunder terbagi lagi menjadi tiga bahan hukum, meliputi:

- a. Bahan hukum primer

Bahan hukum primer yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat.⁴⁵ Maka dalam penelitian ini bahan hukum primer terdiri terdiri dari Undang- Undang Dasar Republik Indonesia 1945, Putusan No. 073/Arbitrase/2020/ BPSK/Mdn, Peraturan Perundang-undangan.

- b. Bahan hukum sekunder

Sebagai bahan hukum sekunder yang terutama adalah buku-buku hukum, termasuk skripsi dan jurnal-jurnal hukum. Peneliti berusaha menggunakan buku-buku dan jurnal yang memang menjadi fokus dalam topik permasalahan yang diangkat pada penelitian tersebut.

- c. Bahan hukum tersier

⁴⁵ Soekanto, *Op.Cit.*, hal. 13

Pada penelitian ini juga digunakan dan didapatkan data-data yang bersumber dari situs internet, khususnya dalam penyertaan beberapa kasus atas topik permasalahan pada penelitian tersebut.

D. Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data-data yang dibutuhkan, maka penulis menggunakan beberapa metode, yaitu:

1. Melalui pendekatan kasus (*case approach*) dilakukan dengan cara melakukan telaah terhadap kasus-kasus yang berkaitan dengan isu yang dihadapi yang telah menjadi putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap.⁴⁶
2. Melalui studi kepustakaan, dimana studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan”.⁴⁷
3. Melalui pendekatan perundang-undangan, yaitu dengan menelaah semua Undang-Undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang diteliti.⁴⁸ Dalam Metode Pendekatan Perundang-undangan, peneliti memahami hirarki dan asas-asas dalam peraturan perundang-undangan. Telah didefinisikan dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang RI No.10 Tahun 2004, bahwa peraturan perundang-undangan adalah peraturan yang tertulis yang dibentuk lembaga negara atau pejabat yang Berwenang dan mengikat secara Umum. Dari pengertian tersebut, secara singkat dapat dikatakan bahwa yang dimaksud dengan peraturan perundang-undangan adalah legislasi dan regulasi.

E. Analisis Data

⁴⁶ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Bandung : PT Kharisma Putra utama, 2015, hlm. 134

⁴⁷ M Nazir, 1998, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia, Hlm. 112.

⁴⁸ Peter Machmud, *Op.Cit*

Metode analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah yaitu metode deskriptif analisis, dimana setelah data terkumpul kemudian dilakukan penganalisaan secara kualitatif lalu digambarkan melalui kata-kata.

Penulis melakukan pendekatan integrasi keilmuan antara perspektif ilmu hukum dengan berbagai teori hukum. Dimana dari sudut pandang teori hukum, ilmu hukum dibagi atas tiga lapisan utama, yaitu dogmatik hukum, teori hukum dan filsafat hukum.⁴⁹ Dimana pendekatan *conseptual approach* dengan melakukan pendekatan integrasi keilmuan antara perspektif ilmu hukum dengan teori hukum digunakan dalam mengkaji permasalahan terkait. Pendekatan konseptual beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum.

⁴⁹ Hadjon, P. M., & Djatmiati, T. S. 2005. *Argumentasi Hukum*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.