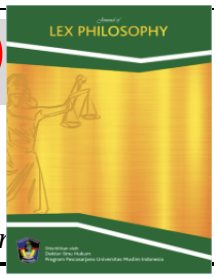
Journal of Lex Philosophy (JLP)
Volume 4, Nomor 2, Desember 2023
P-ISSN: 2722-1237, E-ISSN: 2722-2020
Website: http: pasca-umi.ac.id/index.php/jlp
This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International Licer



Efektifitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Abitrase Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Amri Mapakaya[1], Syahruddin Nawi[2] & Salle[2]

[1]*Magister Ilmu Hukum, Universitas Muslim Indonesia*
[2]*Fakultas Hukum, Universitas Muslim Indonesia*
[*]*Koresponden Penulis, E-mail*: amri.mapakaya@umi.ac.id

ABSTRAK
Tujuan penelitian menganalisis keberlakuan hukum putusan arbitrase Badan penyelesaian Sengketa Konsumen, Tipe penelitian yang digunakan ialah penelitian normatif empiris, kemudian dilakukan analisa kualitatif Hasil Penelitian penulis mendapatkan bahwaEfektifitas penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase kurang efektif karena penyelesaian dengan cara arbitrase dapat dianulir dengan pelaku usaha mengajukan keberataanya lewat pengadilan negeri tempat di mana konsumen bertempat tinggal. Sehingga ini akan menyebabkan peluang hukum yang dapat menunda keberlakuaan putusan arbitrase yang telah ditetapkan BPSK sebagai badan yang ditunjuk serta diakui oleh undang-undang sebagai quasi peradilan (badan yang menjalankan fungsi Pengadilan).

Kata Kunci: *Penyelesaian Sengketa; Arbitrase; Konsumen*

ABSTRACT
The research objective is to analyze the legal enforceability of arbitration decisions by the Consumer Dispute Settlement Agency. The type of research used is empirical normative research, then a qualitative analysis is carried out. The research results of the author find that the effectiveness of resolving consumer disputes through arbitration is less effective because settlement by arbitration can be annulled by the business actor submitting an objection through district court where the consumer resides. So this will create legal opportunities that can delay the validity of arbitration decisions that have been determined by BPSK as an appointed body and recognized by law as quasi-judicial (a body that carries out the functions of a court).

Keywords: *Dispute resolution; Arbitration; Consumer*

PENDAHULUAN

Konsumen berada dalam posisi yang lemah ditengah-tengah makin derasnya persaingan para pelaku usaha memasarkan barang dan/atau jasanya di negara ini. Ada beberapa fakta kemudian yang menunjukan kalau memang konsumen berada dalam kedudukan yang lebih rendah di hadapan para pelaku usaha. *Pertama*, disebabkan oleh kondisi faktual yang tidak dapat dihindari oleh kemajuan suatu negara, terutama globalisasi yang memicu perkembangan teknologi dan komunikasi, sehingga pelaku usaha lebih dominan dalam arus perdagangan dan peningkatan perekonomian nasional; *Kedua*, sejalan dengan itu yang berangkat dari kondisi faktual, maka posisi rendah konsumen juga dapat disebabkan oleh persaingan para pelaku usaha, setidak-tidaknya dapat melanggar kebebasan hak konsumen untuk memilih suatu produk yang dinikmatinya; *Ketiga,* pola pikir para pelaku usaha yang masih banyak berpegang pada prinsip ekonomi "mencari keuntungan sebesar-besarnya dengan pengorbanan sekecil-kecilnya" yang dapat merugikan konsumen dari hak atas keamanan dan kenyamanan menggunakan barang yang telah berada dalam sirkulasi perdagangan (Tobing, 2019).

Esensi UUPK sudah jelas memberi kemudahan bagi konsumen untuk menuntut hak-haknya jika terjadi kerugian baik materil maupun imateril yang diakibatkan pemakaian produknya pelaku usaha (Suruji, Nisrina & Rifai, 2020). UUPK telah menggeser sifat atau kepentingan hukum yang berlaku dalam hukum perikatan Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Tentu dengan perubahan paradigma hubungan hukum yang semula antara penjual dan pembeli sebagai hubungan pribadi semata, kemudian menjadi wilayah hukum publik (Oktaviani, 2016). Negara turut campur tangan dalam kegiatan perekonomian, tidak dapat dilepaskan dari pengaruh perkembangan negara hukum yang bercorak kesejahteraan *(welfare state)* (Riwanto & Gumbira, 2017).

Perluasan kepentingan negara dalam aspek perlindungan konsumen setidak-tidaknya dapat diamati dalam beberapa ketentuan UUPK. *Pertama*, pengertian konsumen sebagaimana yang ditegaskan dalam Pasal 1 angka 2 UUPK: "konsumen adalah setiap orang "pemakai" barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan. Ketentuan ini telah memperluas bahwa hubungan hukum bukan karena perikatan hukum semata, tetapi juga karena terdampaknya penggunaan barang dan/atau jasa tersebut bagi pihak lain. Konsumen bukan diletakkan sebagai objek yang bisa dengan seenaknya dieksploitasi oleh pelaku usaha, tetapi hak atas keamanan dan informasi pemakaian barang menjadi tanggungan pelaku usaha.

Kedua, dibebankannya pertanggungjawaban mutlak bagi pelaku usaha dalam hal produk yang telah dipasarkannya kepada konsumen. Pasal 28 UUPK menegaskan "pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha." Ketentuan ini telah mengubah pula sistem pertanggungjawaban hukum berdasarkan kelaziman sebagaimana yang dianut dalam hukum acara perdata, pembebanan pembuktian selalu dibebankan kepada pihak yang mendalilkan kerugiannya *(actorio incumbit probantia),* berubah pembebanan pembuktian terhadap orang yang telah

menimbulkan kerugian.

Ketiga, terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen akibat pemakaian produknya pelaku usaha. Kepada konsumen bersangkutan diberikan akses untuk mengajukan tuntutan hak melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disingkat BPSK) dengan melalui jalur arbitrase. Pasal 45 ayat 2 UUPK menegaskan "penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa (Nabilah & Irham, 2021)." Kemudian dalam Pasal 52 UUPK ditegaskan pula bahwa "tugas dan wewenang BPSK meliputi: melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi." Arbitrase merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang berada dalam kualifikasi di luar pengadilan. Jalur penyelesaian sengketa ini berada dalam kewenangan BPSK.

Poin ketiga di atas, adalah penyelesaian sengketa dengan jalur arbitrase di BPSK menjadi persoalan hukum dalam tataran *das sein* dan *das sollen*. Dalam tataran das sollen, penyelesaian sengketa dengan jalur arbitrase merupakan hasil kesepakatan antara para pihak (pelaku usaha dan konsumen) yang hasil akhirnya (putusan) bersifat final dan mengikat. Hal itu dituangkan pula dalam Pasal 54 UUPK yang menegaskan "putusan majelis bersifat final dan mengikat."

Akan tetapi *ius constituendum* UUPK yang bertujuan memberikan perlindungan konsumen secara cepat. Dalam arti hak-hak konsumen yang telah terlanggar harus dipulihkan segera dengan akses penyelesaian sengketa secara cepat, di tataran yuridik sudah bermasalah. Dinyatakan sebelumnya dalam Pasal 54 UUPK bahwa putusan majelis arbitrase BPSK bersifat final dan mengikat, namun dalam ketentuan berikutnya masih dapat diajukan upaya hukum melalui pembatalan. Pasal 56 ayat 2 UUPK menegaskan "para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 hari kerja setelah menerima putusan pemberitahuan tersebut." Bahkan lebih dari itu, masih dapat diajukan upaya hukum kasasi ke Mahkamah Agung jika para pihak tidak menerima dari apa yang diputuskan oleh Pengadilan Negeri. Itu artinya, dua ketentuan masih dalam judul undang-undang yang sama saling bertentangan satu sama lain. Dengan terjadinya antinomi hukum dalam UUPK, terkait dengan keberlakuan putusan arbitrase BPSK, maka dalam praktik *(das sein)* terjadi juga ketidakpastian hukum. Meskipun asas hukum yang dicita-citakan UUPK, yaitu hak konsumen harus segera dipulihkan secepatnya, keadaan di lapangan tidak juga berjalan sebagaimana yang diharapkan dari dasar pembentukan UUPK.

BPSK Makassar yang didirikan sejak tahun 2007, saat itu pengaduan dari konsumen masih terbilang kurang. Namun tahun 2019 pengaduan jauh lebih banyak dan sektor usahanya lebih meluas. BPSK kota Makassar menerima 50 pengaduan sepanjang Januari sampai dengan Juni 2019, namun tidak semuanya ditangani. 2 perkara ditolak, karena bukan ranah BPSK, sedangkan 1 sengketa tidak dapat diterima, karena perkaranya telah tercatat dan diajukan kePengadilan Negeri.

Tidak baik menunda-nunda pemenuhan atau pemulihan hak seseorang (konsumen) yang telah terlanggar, sebab itu adalah kesewenang-wenangan. Demikianlah cita-cita mulia dari sejak pertama kalinya UUPK hendak dilembagakan, dan oleh sebab itu

diakomodasilah mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui jalur arbitrase dengan melibatkan BPSK. Agar supaya kerugian yang dialami oleh konsumen dapat ditanggulangi oleh pihak pelaku usaha. Cita-cita mulia tersebut tidak terlembagakan secara sempurna baik dalam UUPK maupun dalam praktik. Putusan arbitrase BPSK yang masih dapat diajukan upaya hukum menunjukkan gagalnya perlindungan hak konsumen yang bernuansa kepastian dan negara hukum kesejahteraan

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian hukum normatif hanya sekedar melihat hukum dalam wujudnya sebagai aturan-aturan (*rules*), norma-norma (*norms*), atau asas-asas (*principles*). Berbeda dengan penelitian hukum empiris yang mencakupi pendekatan sosiologis, antropologis, psikologis, ekonomis, religious, dan sebagainya terhadap hukum sebagai fenomena empiris. Penelitian ini adalah tipe penelitian hukum Normatif, yaitu penelitian yang mengkaji peraturan perundang-undangan, teori Lembaga Negara yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas. Penelitian ini akan membahas tentang tindak pidana penghinaan terhadap presiden melalui media sosial. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan undang-undang (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan undang-undang (*statute approach*) dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang sedang ditangani.

PEMBAHASAN

Efektifitas Putusan Arbitrase Pada Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada BPSK Kota Makassar

1 . Penegakan Hukum Konsumen Pada BPSK Kota Makassar

Pada akhir tahun 1990-an, Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak hanya diperjuangkan oleh lembaga konsumen dan Departemen Perdagangan, tetapi adanya tekanan di lembaga keuangan internasional (IMF/International Monetary Fund). Berdasarkan desakan dari IMF itulah akhirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat dibentuk (Tubagus, 2015). Keberadaan Undang-undang Perlindunga Konsumen merupakansimbol kebangkitan hak-hak sipil masyarakat, sebab hak konsumen pada dasarnya juga adalah hak-hak sipil masyarakat. Undang-undang Perlindungan Konsumen juga merupakan penjabaran lebih detail dari hak asasi manusia, khususnya hak ekonomi.

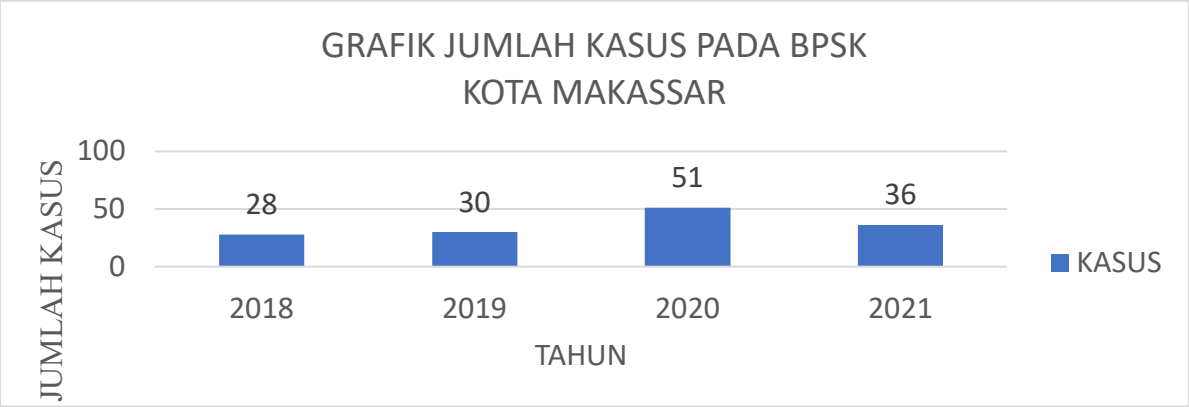
Salah satu akibat dari lahirnya UUPK yang dapat dianggap dapat melindungi hak konsumen sebagai subjek yang ingin dilindungi oleh pembuat undang-undang yang bisa saja hak hukumnya akan dilanggar oleh pelaku usaha yang mungkin akan melanggar atau berbuat kesalahan terkait penegakkan hukum konsumen maka BPSK dibentuk untuk menjadi salah satu lembaga yang menyelesaikan sengketa konsumen dan pelaku usaha.

Proses Penyelesaian Seketa Kosumen Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang ditimbulkan sebagai akibat pelanggaran Hak Konsumen oleh pelaku usaha merupakan bagian dari awal timbulnya proses penyelesaian sengketa konsumen

maka penulis akan memberikan gambaran mengenai sengketa konsumen yang ada pada BPSK.

Sengketa Konsumen yang dimaksud disini dalah merupakan sengketa yang timbul antara Pelaku Usaha dengan Konsumen dan adanya tuntuntan ganti rugi yang diajukan oleh pihak dalam hal ini adalah tuntutan ganti rugi karena kerugian yang timbul sebagai akibat mengkonsumsi data/atau memanfaatkan barang dan /atau jasa Pada BPSK kota Makassar cukup banyak laporan yang masuk terkait sengketa yang timbul antara konsumen dengan pelaku usaha. Konsumen akan diberikan edukasi terlebih dahulu terkait laporan yang akan masuk pada BPSK dimana kosumen yang merasa haknya dilanggar akan memutuskan untuk kemudian apakah konsumen akan melanjutkan itu pada BPSK atau akan menempuh jalur lain yang sudah ditetapkan oleh UUPK . Adapun jumlah kasus yang ditangani oleh BPSK kota Makassar Penulis akan menampilkan graphik jumlah kasus yang masuk

Grafik 1

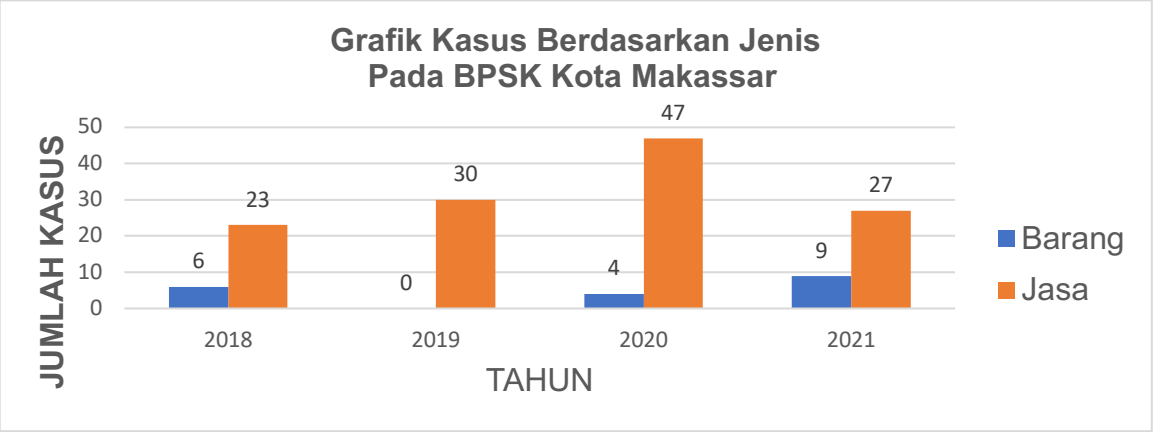


Dari Grafik diatas kita dapat melihat yakni pada tahun 2018 terdapat kasus yang ditangani BPSK berjumlah 28 Kasus selanjutnya pada tahun berikutnya terdapat peningkatan 7,14% atau mengalami peningkatan dari 28 menjadi 30 pada tahun 2019 pada tahun berikutnya yang menjadi puncak dari kasus pada BPSK kota Makassar yakni mengalami peningkatan sebesar 70 % atau mengalami peningkata dari 30 kasus menjadi 51 kasus pada tahun 2020 sayangnya pada tahun 2021 jumlah kasus yang ditangani BPSK mengalami penurunan sebesar 29,41% dari sebelumnya 51 kasus menjadi 36 kasus pada tahun 2021

Dari jumlah kasus yang masuk pada BPSK kota Makassar penulis juga mendapat dari sekian banyak kasus yang masuk pada BPSK seperti yang tertulis dalam grafik diatas penulis juga mendapat mendapat bahwa kasus yang masuk pada BPSK memliki perbedaan yang beragam menurut jenisnya.

Pada BPSK kota makassar pembagian terhadap jenis kasus yang masuk pada laporan yang dilakukan konsumen terkait pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha penulis akam memperlihatkan grafik yang menunjukkan pembagian kasus yang masuk pada BPSK kota Makassa yakni sebagai berikut:

Grafik 2



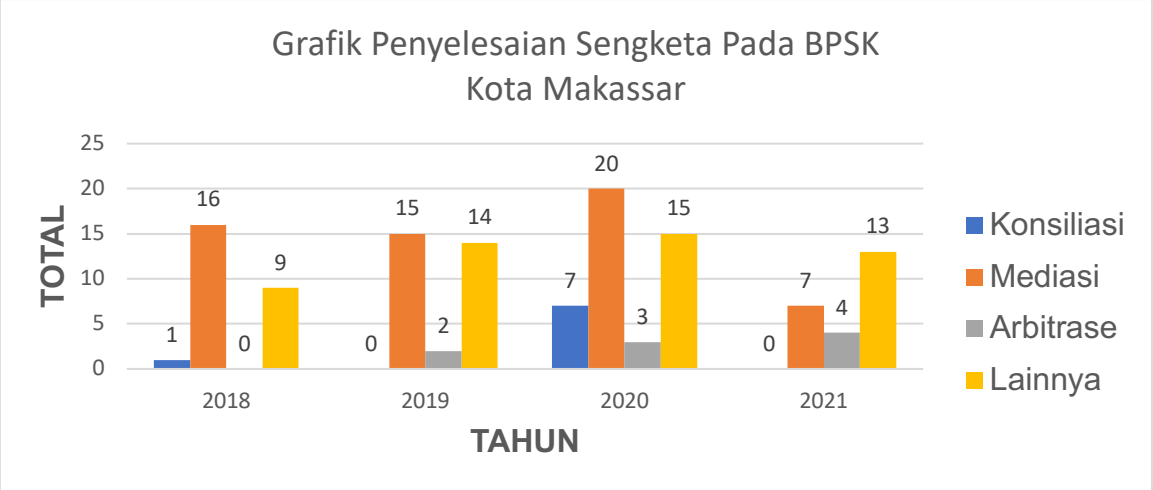
Menurut Keputusan No 350 Menteri Peridustrian dan Perdagangan Tahun 2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Kewenangan BPSk pasal 1 angka (4) dan angka (5) bahwa "barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerakmaupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapatdiperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen sedangkan setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagimasyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.".

Kedua jenis baik barang maupun jasa yang masuk pada laporan BPSK kota Makassar dapat diartikan ada hak konsumen yang jika dilanggar oleh pelaku usaha dan kerena itu proses penyelesain sengketa hukum melalui BPSK sebagai salah satu dari proses penegakan hukum.

2 Arbitrase Dalam Penyelesain Sengketa Konsumen Pada BPSK

Seperti yang kita tahu bahwa Arbitrase hanya satu dari tiga cara penyelesaian sengketa konsumen pada BPSK dalam BPSK seperti yang terdapat pada skema diatas bahwa selain Arbitrase terdapat dua cara penyelesaian sengketa konsumen yakni Mediasi dan yang lainnya adalah Konsiliasi, Adapun dari data yang penulis dapatkan terkait penyelesaian sengketa konsumen di kota Makassar yakni sebagai berikut

Grafik 3



Penyelesain sengketa konsumen pada BPSK yang berawal dari masuknya laporan konsumen terkait pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha tidak langsung dapat dilakukan proses terhadap laporan tersebut, laporan yang masuk tersebut harus ditentukan terlebih dahulu apakah dia termasuk dalam lingkup hukum konsumen ataukah masuk dalam ranah hukum lainnya seperti hukum perdata atau hukum pidana yang akan berbeda konsekuensi dalam proses penegakkan hukumnya.

Terkait pelaksanaan Arbitase sebagai salah satu penyelesaian sengketa konsumen sebelum para pihak yang terkait terhadap masalan ini yakni konsumen dan pelaku usaha harus terlebih dahulu setuju terkait penyelesain sengketa. Penggunaan arbitrase sebagai penyelesain sengketa tidak dapat dipaksakan agar suatu sengketa dapat diajukan kearbitrase harus terdapat kesepakatan terlebih dahulu dari masing-masing pihak.

Persetujuan masing-masing pihak yaitu antara pelaku usaha dengab pelaku usaha ini adalah ciri yang membedakannya dengan penyelesaian sengketa melalui peradilan atau dengan menempuh cara lain tidak dengan menggunakan BPSK sebagai badan yang ditunjuk dalam proses penyelesaian

Arbitase dalam menyelesaikan sebuah sengketa bukan hal yang baru terjadi dalam sistem peradilan di Indonesia. Arbitrase di Indonesia pertama kali diatur dalam Undang-undang Nomor 5 Tahun 1968 tentang perselisihan antara Negara dan Warga Negara Asing Mengenai Penanaman Modal. Pada penjelasan Pasal 2 UU No 5 tahun 1968 diterangkan bahwa "Menurut Pasal 25 ayat (1) dan pasal 36 ayat (2) Konvensi setiap perselisihan harus terlebih dahulu mendapatkan persetujuan kedua belah pihak yang berselisih, sebelum dapat diajukan di depan Mahkamah Arbitrase (Arbitral Tribunal}. Dengan pasal, dipastikan bahwa Pemerintah mempunyai wewenang untuk memberikan persetujuan yang dimaksud itu serta untuk mewakili Republik Indonesia dalam perselihan tersebut dengan hak subsitusi di mana perlu"

Penyelesaian sengketa melalui arbitase adalah penyelesaian sengketa keperdataan terutama sengketa di bidang dagang sehingga tanggal 3 Desember tahun 1977, Kamar Dagang dan Industri (KADIN) memprakarsai berdirinya Badan Arbitrase Nasional. Berdasarkan Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kewenangan Badan Arbitase Nasional Indonesia adalah menangani masalah keperdataan yang bersifat khusus, yakni bidang perdagangan, bidang Industri dan keuangan.

Arbitrase pada BPSK bukanlah menjadi satu-satunya penyelesaian sengketa di luar pengadilan banyak lembaga arbitrase yang dibuat dan khusus dibentuk untuk menyelesaikan sengketa yang khusus pula seperti BANI (Badan Arbitase Nasional Indonesia}, BAPMI (Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia) dan BASYARNAS (Badan Arbitase Syariah Nasional) juga beberapa sengketa yang membutuhkan peyelesaian yang khusus pula seperti Penyelesaian Sengketa Hubungan Industrial dan Penyelesaian Sengketa Lingkungan Hidup.

Keuntungan dalam menggunakan arbitrase dalam menyelesaikan sengketa diantaranya yaitu kecepatan dalam proses, seperti yang kita tahu bahwa lahirnya sebuah pemecahan masalah yang sama sekali baru dalam sebuah penyelesaian sengketa tidaklah terlepas dari sejauh mana sengketa itu dapat sesegera mungkin

untuk mendapatkan putusan sece[at mungkin. Dalam pasal 55UU No 8 Tahun 1999 disebutkan bahwa Badan penyelesaian sengketa konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima dibandingkan dengan penyelesaian melalui peradilan umum yang memakan waktu yang kemudian tidak sedikit dengan adanya penyelesaian yang tidak memakan waktu yang lama diharapkan konsumen dan pelaku usaha tidak lagi merasakan waktu yang terbuang-buang demi mendapatkan putusan yang melibatkan keduanya.

Arbitrase juga umumnya juga memiliki sifat rahasia yang berarti sidang arbitrase selalu dilakukan dalam ruangan tertutup, dalam arti tidak terbuka untuk umum, dan keputusan yang diucapkan dalam sidang hampir tidak pernah dipublikasikan Persidangan Arbitase dilakukan 2(dua) kali sidang seperti yang tercantum dalam Pasal 35 dan 36 Keputusan N0 350 MPP Tahun 2001"dimana pada sidang pertama konsumen yang mengajukan terhadap pelaku usaha konsumen dapat mencabut gugatanya sebelum pelaku usaha memberikan jawaban. Jika konsumen mencabut gugatanya maka majelis wajib mengumumkan bahwa gugatan telah dicabut dan jika selama persidangan konsumen dan pelaku usaha berdamai maka majelis wajib membuat putusan dalam bentuk penetapan perdamaian. Pada sidang kedua jika pelaku usaha atau konsumen tidak hadir pada hari persidangan I (pertama)Majelis memberikan kesempatan terakhir kepada konsumen dan pelaku usaha untuk hadirpada persidangan ke II (kedua) dengan membawa alat bukti yang diperlukan.Persidangan ke II (kedua) diselenggarakan selambat-lambatnya dalam waktu 5 (lima) harikerja terhitung sejak hari persidangan I (pertama) dan diberitahukan dengan surat panggilankepada konsumen dan pelaku usaha oleh Sekretariat BPSK. Jika pada persidangan ke II (kedua) konsumen atau pelaku usaha tidak hadir maka akan timbul kosekuensi hukum yakni jika konsumen tidak hadir maka gugatannyadinyatakan gugur demi hukum, sebaliknya jika pelaku usaha yangtidak hadir, maka gugatankonsumen dikabulkan oleh Majelis tanpa kehadiran pelaku usaha".

Kewenangan dari dinas perdagangan untuk menyelesaikan sengketa konsumen berssifat terbatas. Dalam arti, hanya menangani sengketa konsumen yang bersifat keperdataan sehingga apabila terjadi sengketa konsumen yang bersifat pidana, hal ini di luar dari kewenangan dinas perdagangan.

Prinsip penanganan penyelesaian sengketa konsumen disebutkan dalam angka 5 butir b SE Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri No 40/PDN/02/2010 Tahun 2010 yang sebagai berikut

1) Sederhana, murah dan cepat
2) Pertimbangan pada keadilan dan kepatutan
3) Mediator tidak berpihak
4) Bersifat musyawarah dalam mencapai kesepakatan
5) Tidak dipungut biaya kepada para pihak
6) Proses penanganan dalam rangka penyelesaian sengketab konsumen tidak untuk dipublikasikan
7) Para pihak yang bersengketa sebagaima atauyang disarankan tidak didampingi atau dikuasakan pada pengacara

Putusan majelis BPSK sedapat mungkin didasarkan atas musyawarah untuk mufakat, namun jika yidak dapat diusahakan sungguh-sungguh ternyata tidak berhasil mencapai kata mufakat, maka putusan diambil dengan suara terbanyak. Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi atau konsiliasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha, selanjutnya dikuatkan dengan putusan majelis. Keputusan majelis dalam mediasi atau konsiliasi tidak memuat sanksi administratif, sedangkan hasil penyelesaian sengketa konsume dengan cara arbitrase dibuat dengan putusan majelis yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis. Keputusan majelis dalam arbitrase dapat memuat sanksi administratif. Menurut pasal pasal 40 Kepmenperindag Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 yang menyebutkan bahwa sanksi administratif berupa penetapan ganti kerugian paling banyak sebesar Rp 200.000.000 (dua ratus juta rupiah)

Sanksi administratif dapat dibebankan terhadap pelaku usaha yang menghadapi sengketa dengan konsumen pada BPSK karena melakukan pelanggaran terhadap hal sebagai berikut

1) Tidak dilaksanakannya pemberian ganti kerugian oleh pelaku usaha kepada konsumen, dalam bentuk pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis, maupun perawatan kesehatan atau pemberian santunan atas kerugian yang diderita oleh konsumen
2) Terjadinya kerugian sebagai akibat produksi iklan yang dilakukan oleh pelaku usaha periklanan
3) Pelaku usaha yang tidak dapat menyediakan fasilitas jaminan purna jual, baik dalam bentuk suku cadang maupun pemeliharaanya, serta pemberian jaminan atau garansi yang telah ditetapkan sebelumnya. Ketentuan ini berlaku baik terhadap pelaku usaha yang meperdagangkan barang dan/atau jasa.

Gugatan ganti kerugian secara perdata, tidak menutup kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan dan dari pelaku usaha. Ganti kerugian yang dapat digugat oleh konsumen maupun yang dapat dikabulkan oleh majelis BPSK ganti kerugian yang nyata/reel yang dialami oleh konsumen. UUPK tidak mengenal adanya gugatan immateriil, yaitu gugatan yang ganti kerugiaan atas hilangnya kesempatan untuk mendapatkan keuntungan, kenikmatan, nama baik dan sebagainya. Olehnya itu majelis BPSK dilarang mengabulkan gugatan immateriil yang diajukan oleh konsumen. Sebaliknya dalam upaya melindungi konsumen, UUPK memberi wewenang kepada BPSK untuk menjatuhkan sanksi administrasif yang dibebankan kepada pelaku usaha untuk dibayarkan kepada konsumen.

BPSK hanya berwenang untuk menjatuhkan Sanksi Admistratif hanya dapat dibebanhkan dalam penyelesaian sengketa melalui arbitrase dan sanksi administratif ini dibebankankan kepada pelaku usaha. Hal ini dapat dimengerti karena putusan BPSK denngan cara konsiliasi atau mediasi semata-mata dijatuhkan berdasarkan surat perjanjian perdamaian yag dibuat dan ditandatangani oleh kedua belah pihak yang bersengketa dalam hal ini konsumen dan pelaku usaha, sehingga ganti kerugian berdasarkan sanksi administratif tidak diperlukan.

Apabila konsumen dan/atau pelaku usaha menolak untuk selanjtnya menjalankan putusan yang telah ditetapkan oleh putusan BPSK, maka kedua belah pihak ini dapat mengajukan keberatan kepada pengedilan negeri selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja sejak putusan BPSK diberitahukan. Sebaliknya apabila konsumen dan pelaku usaha menerima putusan BPSK, maka pelaku usaha wajib untuk kemudian menjalankan putusan BPSK tersebut dalam waktu selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja sejak menyatakan menerima putusan tersebut.

Putusan BPSK yang tidak diajukan keberatan oleh pelaku usaha, dimimtakan penetapan fiat eksekusinya kepada pengedilan negeri di tempat tinggal konsumen yang dirugikan, Pelaku usaha yang menolak putusan BPSK, tetapi tidak mengajukan keberatan setelah melampaui batas waktu untuk menjalankan putusan, maka dianggap menerima putusan.

KESIMPULAN

1. Efektifitas penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase kurang efektif karena penyelesaian dengan cara arbitrase dapat dianulir dengan pelaku usaha mengajukan keberataanya lewat pengadilan negeri tempat di mana konsumen bertempat tinggal. Sehingga ini akan menyebabkan peluang hukum yang dapat menunda keberlakuaan putusan arbitrase yang telah ditetapkan BPSK sebagai badan yang ditunjuk serta diakui oleh undang-undang sebagai *quasi peradilan* (badan yang menjalankan fungsi Pengadilan)
2. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi putusan Arbitase dalam penyelesaian sengeketa konsumen yaitu terdapat dua faktor yaktu faktor dari dalam yakni yang terkait kelembagaan,keanggotaan, dan pendanaan sedangkan faktor dari luar yaitu sosialisasi hukum konsumen, culture hukum dan yang terakhir adalah pengetahuan masyarakat.

SARAN

1. BPSK sebagai lembaga dibawah pemerintahan yang berfungsi sebagai lembaga peradilan harus meningkatkan keprofesionalan mereka dalam membantu menyelesaikan dan membantu mencegah agar kejadian-kejadian yang dapat merugikan konsumen dapat lebih diminimalisir
2. Pendanaan BPSK juga harus diambil dari APBN hal untuk menjamin profesioanalisme dan untuk membangun semangat kerja bagi anggota BPSK. Masalah pendanaan juga dapat memcahkan masalah lain yakni sosialisasi yang menjadi salah satu faktor peyelesian sengketa konsumen
3. Keanggotaan BPSK juga harus independen selain dari 3(tiga) unsur yakni konsumen, pelaku usaha dan pemerintah juga harus melibatkan unsur yang masyarakat yang lebih independen dalam perekrutan anggota BPSK kedepanya yang sekaligus dapat mendorong keprofesinalan serta netralitas anggota BPSK.

DAFTAR PUSTAKA

Nabilah, R., & Irham, R. R. (2021). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Atas Terjadinya Kerugian dalam Fasilitas Hiburan. *Jurnal Education and Development*, *9*(1), 169-169.

Oktaviani, W. E. (2016). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Produk Cacat. *Reformasi Hukum*, *19*(2), 217-243.

Riwanto, A., & Gumbira, S. W. (2017). Politik Hukum Penguatan Fungsi Negara Untuk Kesejahteraan Rakyat (Studi Tentang Konsep Dan Praktik Negara Kesejahteraan Menurut UUD 1945). *Jurnal Hukum dan Peradilan*, *6*(3), 337-360.

Suruji, R. S., Nisrina, D. N., & Rifai, M. (2020). Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli Online (Suatu Kajian UUPK, Etika Bisnis Islam Dan Hukum Islam). *Jurnal Adz-Dzahab: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, *5*(2), 98-109.

Tobing, D. M. (2019). *Klausula baku: Paradoks dalam penegakan hukum perlindungan konsumen*. Gramedia Pustaka Utama.

Tubagus, R. Z. (2015). Perlindungan Konsumen Selaku Debitur Terhadap Kontrak Baku Dan Klausula Eksenorasi Yang Terdapat Pada Perjanjian Kredit Bank. *Lex Privatum*, *3*(2), 5-11.