

## Penyelesaian sengketa melalui forum arbitrase badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK)

Marietta Yulinda Irnawaty, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=92121&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), suatu lembaga yang diperkenalkan oleh UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Cara penyelesaian sengketa melalui BPSK dapat dipilih antara Mediasi, Konsiliasi atau Arbitrase. Mediasi dan Konsiliasi adalah bentuk penyelesaian yang dilakukan oleh pihak yang bersengketa yang difasilitasi BPSK, hasil kesepakatan mereka dikukuhkan sebagai Keputusan BPSK. Penyelesaian secara Arbitrase dilakukan oleh BPSK melalui Majelis Arbitrase terdiri dari unsur Pemerintah, Konsumen dan Pelaku Usaha.

Untuk mengetahui lebih jauh mengenai keberadaan dan efektifitas Arbitrase BPSK, penulis merumuskan rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Bagaimana keberadaan Lembaga Arbitrase dalam sistem hukum di Indonesia, baik secara umum maupun yang bersifat kekhususan?
2. Bagaimana perbandingan mekanisme penyelesaian sengketa menurut tata cara yang ditentukan oleh UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dalam hal ini menjadi acuan bagi Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) dengan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK?
3. Bagaimana praktek putusan Arbitrase BPSK dalam kasus-kasus sengketa konsumen?

Agar penelitian ini menjangkau sasaran sesuai rumusan masalah di atas maka dalam penelitian ini penulis mengangkat enam putusan BPSK yang berasal dari BPSK Kota Bandung, Medan, Palembang, dan Makasar dengan memfokuskan pembahasan kepada tiga putusan BPSK.

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode yuridis normatif dengan teknik pengumpulan data studi kepustakaan, dokumen, dan riset lapangan melalui wawancara yang tidak terstruktur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lembaga arbitrase di Indonesia telah dikenal dalam sistem hukum di Indonesia sejak berlakunya Burgerlijke Wetboek di Hindia Belanda yang berdasarkan asas konkordansi diberlakukan menjadi hukum yang berlaku bagi Negara Republik Indonesia sampai kemudian lahir hukum nasional yaitu UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase & Alternatif Penyelesaian Sengketa. Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui Arbitrase BPSK lebih sederhana dan lebih singkat dibandingkan dengan penyelesaian sengketa di BANI, tetapi kesederhanaan dan singkatnya penyelesaian itu menjadi tidak efektif karena putusan BPSK dapat diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri bahkan kasasi ke Mahkamah Agung.

Dari enam putusan BPSK yang diteliti menunjukkan perlu ada perhatian khusus dari pemerintah untuk

meningkatkan kualitas para arbiter BPSK baik dalam penguasaan UU maupun materi sengketa sehingga BPSK mampu menghasilkan putusan yang berkualitas baik dari segi kepastian hukum, rasa keadilan dan kemaslahatan bagi masyarakat luas.