

SETTLEMENT OF CONSUMER DISPUTES THROUGH THE BANDUNG CITY CONSUMER DISPUTES RESOLUTION AGENCY (BPSK)

Rahayu Hartini, Tannasya Putri Rahma
hartini@umm.ac.id , tannasya2014@gmail.com

ABSTRACT

The Consumer Dispute Settlement Body (BPSK), in accordance with Law No. 8 of 1999 regulating Consumer Protection (UUPK) is regulated by the government, has a role to handle and resolve problems arising between consumers and business actors. The purpose of establishing BPSK is to reduce the complexity and time required in court proceedings, which are often long and difficult, by providing an out-of-court dispute resolution shortcut, focusing on the principles of speed, simplicity, and affordable costs. This study focuses on the Consumer Dispute Settlement Body in Bandung City, using a normative legal approach. In brief, the purpose of BPSK is to avoid resolving consumer disputes through the public courts. The general court is long and costly, but BPSK makes a fast and even cheap procedural law. The author analyzes legal literature related to consumer protection and consumer dispute resolution, and then compiles and classifies it in a detailed, systematic, and directed manner. The data collected is then analyzed descriptively to provide a comprehensive picture of the problem of consumer dispute resolution at BPSK Bandung City.

Keywords: *Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK), Consumer Protection, dispute resolution, consumers and business actors*

ABSTRAK

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 yang mengatur Perlindungan Konsumen (UUPK) diatur oleh pemerintah, mempunyai peran untuk menangani dan membereskan masalah yang timbul antara konsumen dan pelaku usaha. Tujuan dibentuknya BPSK adalah guna mengurangi kompleksitas dan waktu yang dibutuhkan dalam pemrosesan pengadilan yang seringkali lama dan sulit, dengan cara memberikan jalan pintas penyelesaian sengketa di luar pengadilan, yang berfokus terhadap prinsip kecepatan, kesederhanaan, dan biaya yang terjangkau. Studi ini difokuskan untuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Bandung, melalui memakai metode pendekatan hukum yang normatif. Secara singkat tujuan BPSK adalah menghindari penyelesaian sengketa konsumen melalui peradilan umum. Lewat Peradilan umum lama dan banyak biaya, akan tetapi melalui BPSK membuat hukum acara yang cepat bahkan murah. Penulis membuat analisis literatur hukum terkait perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa konsumen, dan selanjutnya disusun dan diklasifikasikan dengan terperinci, sistematis, dan terarah. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis secara deskriptif untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai masalah penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Bandung.

Kata kunci: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa, konsumen dan pelaku usaha.

A. PENDAHULUAN

Efek dari pembangunan nasional terhadap ekonomi domestik sudah memberikan berbagai barang serta layanan yang dapat digunakan. Menurut Jimly Asshiddiqie, negara sudah tidak menegaskan bahwa MPR yang merupakan lembaga tinggi negara sehingga semua lembaga sama kedudukan dan saling mengawasi.¹ Kemajuan dalam ilmu pengetahuan, teknologi, telekomunikasi, dan informatika juga sudah meluaskan area perdagangan barang dan jasa, memungkinkan pemenuhan kebutuhan yang diinginkan dan memberikan konsumen pilihan lebih luas dalam kualitas produk sesuai dengan kemampuan finansial mereka. Konsumen, sebagai bagian penting dari masyarakat, seharusnya dilindungi karena seringkali memiliki keterbatasan proses melalui aktivitas dagang di masyarakat. Tantangan yang dilalui oleh konsumen, serupa dengan negara-negara maju dan berkembang disekitarnya, bukan hanya terbatas dalam pemilihan barang, tetapi juga melibatkan isu-isu yang lebih kompleks. Solusinya melibatkan kesadaran dari semua orang yang terlibat, seperti pengusaha, pemerintah, dan konsumen, tentang pentingnya perlindungan konsumen. Hal ini menuntut adanya upaya untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman akan hak-hak konsumen serta tanggung jawab yang melekat pada setiap pihak dalam menjalankan aktivitas ekonomi.²³

Kedudukan konsumen dalam konteks ekonomi, pendidikan, dan negosiasi seringkali masih terbilang lemah. Dalam ranah ekonomi, banyak konsumen yang belum memiliki pengetahuan yang memadai mengenai hak dan kewajiban mereka dalam transaksi jual-beli, sehingga rentan menjadi korban praktik-praktik yang merugikan. Di sisi pendidikan, literasi konsumen masih menjadi masalah serius, dimana pemahaman tentang produk, harga, dan hak-hak konsumen seringkali minim. Hal ini dapat berdampak pada ketidakmampuan konsumen dalam mengambil tindakan cerdas dan memilah produk sesuai

¹ Prof. Dr. jimly Asshiddiqie, SH. 2015. Penguatan Sistem Pemerintahan dan Peradilan, Jakarta Timur. Sinar Grafika. Hlm. 109.

² AZ. Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar, Cetakan Keempat, (Jakarta: Diadit Medika, 2011), hlm 8.

³ Sitepu, Rida Ista, and Hana Muhammad. "Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia." *Jurnal Rechten: Riset Hukum dan Hak Asasi Manusia* 3.2 (2021), hlm. 7-14.

dengan keperluan masing-masing. Selain itu, dalam konteks negosiasi, konsumen sering kali merasa tidak memiliki daya tawar yang cukup kuat untuk mempengaruhi praktik-praktik bisnis yang tidak etis atau tidak adil.

Maka pentingnya undang-undang ini adalah untuk melindungi kepentingan konsumen menjadi semakin nyata seperti membuat lembaga negara bantu sebagai penunjang ekonomi.⁴ Melalui undang-undang ini, pemerintah dapat menetapkan standar-standar yang wajib dilaksanakan para pelaku usaha dalam aktivitas bisnis mereka. Dengan demikian, perlindungan konsumen tidak hanya menjadi isu moral, tetapi juga menjadi bagian integral dari sistem hukum yang mengatur hubungan antara konsumen dengan produsen. Hanya dengan kehadiran undang-undang yang kuat dan berlaku secara tegas, pelaku usaha akan merasa terdorong untuk mematuhi hak-hak konsumen dan menerapkan praktik bisnis yang lebih transparan dan bertanggung jawab.

Perlindungan konsumen tidak hanya tentang dokumen hukum, melainkan menjamin kepastian hukum bagi konsumen, memastikan mereka aman dalam transaksi, memberikan informasi jelas, menegakkan hukum terhadap praktik merugikan, dan menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif. Ini adalah tanggung jawab semua pihak dalam rantai distribusi dan pemasaran produk atau layanan, bukan hanya pemerintah. Hanya dengan kerjasama yang kokoh antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat, perlindungan konsumen yang efektif dapat terwujud dan bermanfaat yang maksimal untuk masyarakat.⁵

Selain memberikan akses terhadap informasi, kepastian hukum juga mencakup upaya untuk melindungi hak-hak konsumen saat para pihak mendapat rugi serta ketidakpuasan terhadap produk atau layanan yang mereka ambil. Ini termasuk hak dalam mengajukan keluhan, mendapat kompensasi, dan menggunakan mekanisme penyelesaian sengketa dengan adil dan efektif. Jadi, adanya kepastian hukum, konsumen dapat merasa lebih percaya diri dalam melindungi kepentingan mereka dan memperoleh keadilan jika mereka menghadapi masalah dalam transaksi konsumen. Selain itu, kepastian hukum juga

⁴ A. Ahsi Thohari, "Kedudukan Komisi-komis Negara dalam Struktur Ketatanegaraan Indonesia Jurnal Hukum Jentera, edisi 12 Tahun III, April-Juni 2006.

⁵ Republik Indonesia, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 1

memainkan peran penting dalam mengatur jalinan antar konsumen dan pelaku usaha, melalui penetapan standar-standar yang wajib dilaksanakan pelaku usaha saat beraktivitas jual beli mereka. Hal ini mencakup standar kualitas produk, praktik penjualan yang etis, dan kewajiban untuk memberikan layanan pelanggan yang memadai. Dengan adanya undang-undang dan peraturan yang jelas, konsumen dapat memiliki keyakinan bahwa mereka dilindungi oleh hukum dalam setiap transaksi konsumen yang mereka lakukan. Dengan menjamin konsumen mendapat informasi, hak-hak yang dilindungi, dan perlindungan hukum yang memadai, kepastian hukum membantu hubungan baik dalam masyarakat modern dan kompleks ini.⁶

Metode untuk menghadapi tantangan adalah melalui mediasi, di mana seorang mediator independen membantu para pihak untuk menemukan titik temu dan mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan. Selain itu, UUPK juga memungkinkan penyelesaian sengketa melalui arbitrase, di mana sebuah badan arbitrase independen dianggap sebagai pengadilan dan memberikan keputusan yang mengikat bagi para pihak yang berselisih.⁷Keuntungan dari pendekatan non-litigasi ini adalah kemampuannya untuk mengurangi biaya, waktu, dan ketegangan emosional yang terkait dengan proses pengadilan tradisional. Dalam konsiliasi dan mediasi, para pihak memiliki kontrol yang lebih besar atas hasilnya dan memiliki kesempatan untuk berkomunikasi secara langsung untuk mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan. Sementara itu, arbitrase memberikan keputusan yang cepat dan mengikat, tanpa proses pengadilan yang sulit. Tak hanya itu, pendekatan non-litigasi ini juga seringkali lebih fleksibel, memungkinkan para pihak untuk menyesuaikan proses penyelesaian sengketa sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan mereka. Namun demikian, meskipun pendekatan non-litigasi ini menawarkan kelebihan, masih banyak juga tantangan yang harus diperbaiki, seperti masalah kepatuhan terhadap kesepakatan yang dicapai dalam proses konsiliasi, mediasi, atau arbitrase. Tanpa pengawasan yang ketat atau sanksi yang jelas, ada risiko bahwa salah satu pihak mungkin tidak mematuhi kesepakatan. Jadi, pemerintah dan lembaga berwenang harus memastikan

⁶ Az Nasution, Aspek Hukum Perlindungan Konsumen, Jumal Teropong, (Mei 2003, Masyarakat Pemantau Peradilan Indonesia), hlm 6- 7.

⁷ Nisantika, Riris, and Ni Luh Putu Egi Santika Maharani, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)." *Jurnal Locus Delicti* 2.1 (2021), hlm. 49-59.

bahwa mekanisme penyelesaian sengketa non-litigasi juga didukung oleh regulasi yang kuat dan efektif.

Secara keseluruhan, meski masih ada beberapa rintangan, mekanisme penyelesaian sengketa non-litigasi yang disediakan oleh UUPK menawarkan solusi yang lebih efisien dan fleksibel dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Dengan memungkinkan para pihak untuk berpartisipasi aktif dalam proses penyelesaian sengketa dan memberikan mereka kontrol yang lebih besar atas hasilnya, pendekatan non-litigasi ini dapat membantu meningkatkan akses terhadap keadilan dan mempercepat resolusi sengketa dalam konteks perlindungan konsumen.⁸ Berdasarkan konteks masalah sebelumnya, penulis bermaksud membuat penelitian dengan judul "Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kota Bandung sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen."

B. PEMBAHASAN

a) *Perlindungan Konsumen*

Perlindungan hukum untuk konsumen menjadi permasalahan yang tak bisa diabaikan, terutama dalam konteks persaingan global yang terus berkembang. Dalam era di mana produk dan layanan bersaing dengan intensitas tinggi, konsumen sering ditempatkan dalam keadaan kurang menguntungkan, seperti sedikit daya tawar dalam transaksi mereka. Jadi, perlindungan hukum yang dikeluarkan negara menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa hak dan kepentingan konsumen terjaga dengan baik. Pentingnya adanya regulasi perlindungan konsumen yang kuat oleh pemerintah didasarkan pada pertimbangan aktualitas dan urgensi situasi yang ada. Dalam konteks aktualitas, penegakan perlindungan hukum bagi konsumen harus selalu disesuaikan dengan dinamika kehidupan masyarakat serta perubahan yang terjadi dalam pola konsumsi dan pasar. Hal ini menekankan pentingnya pemerintah untuk selalu memperbarui dan menyesuaikan regulasi perlindungan konsumen agar tetap relevan dan efektif dalam menghadapi tantangan-tantangan baru yang muncul.

⁸ Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Pustaka Gramedia Utama), 2003, hlm 98.

Dalam pemikiran ini, perlindungan hukum bagi konsumen bukan hanya sekadar tindakan yang responsif terhadap situasi saat ini, tetapi juga merupakan investasi jangka panjang dalam kesejahteraan masyarakat. Melalui perlindungan yang efektif, pemerintah dapat mewujudkan lingkungan lebih adil dan aman untuk konsumen, dan pada gilirannya akan berkontribusi pada stabilitas ekonomi dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perdagangan. Hal ini diperkuat oleh pemahaman bahwa hanya melalui hukumlah pelaku usaha dapat dipaksa untuk mematuhi standar perlindungan konsumen. Sanksi yang tegas yang diatur oleh hukum juga menjadi alat penting dalam menekan perilaku yang tidak menguntungkan konsumen. Jadi, pemerintah mempunyai kewajiban moral dan hukum dalam mengambil langkah untuk menjaga hak konsumen dari kerugian dan tidak bertanggung jawab dari pihak-pihak bisnis. Dalam konteks ini, perlindungan hukum bagi konsumen tidak hanya tanggung jawab moral pemerintah, namun juga menjadi bagian integral dari peran negara dalam memastikan keadilan dan kesejahteraan masyarakatnya. Dengan menerapkan regulasi yang kuat dan efektif, serta melalui penegakan hukum yang tegas, pemerintah dapat memberikan perlindungan yang optimal bagi konsumen, sehingga mereka dapat melakukan transaksi dengan keyakinan dan kepercayaan penuh dalam sistem perdagangan yang adil dan berkeadilan.

Penegakan perlindungan konsumen sering kali bergantung pada beberapa faktor, seperti perkembangan ekonomi, kemajuan industri dan teknologi, serta kebijakan pembangunan yang dianut. Intervensi pemerintah dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dianggap penting melalui penetapan regulasi yang bertujuan melindungi hak-hak mereka. Perlindungan hukum bagi konsumen adalah keharusan, mengingat posisi mereka yang seringkali lemah dalam transaksi. Pemerintah bertanggung jawab untuk menciptakan lingkungan hukum yang kondusif dengan pembentukan regulasi yang jelas dan penegakan hukum yang konsisten terhadap pelanggaran yang merugikan konsumen. Hal ini memastikan konsumen merasa aman dalam transaksi mereka dan yakin bahwa hak-hak mereka akan dihormati. Dalam konteks globalisasi dan perkembangan teknologi, perlindungan konsumen semakin penting, dan pemerintah harus menyesuaikan regulasi perlindungan konsumen dengan

perkembangan tersebut agar tetap relevan dan efektif dalam menghadapi tantangan baru. Ini akan memastikan kepastian hukum bagi konsumen dalam berbagai situasi dalam lingkungan ekonomi dan sosial yang dinamis. Selain itu, dalam konteks globalisasi dan perkembangan teknologi yang pesat, perlindungan konsumen juga menjadi semakin penting. Pemerintah perlu mampu menyesuaikan regulasi perlindungan konsumen dengan perkembangan tersebut, agar tetap relevan dan efektif dalam menghadapi tantangan-tantangan baru yang muncul. Dengan demikian, kepastian hukum bagi konsumen dapat dijamin dalam berbagai situasi dan keadaan yang selalu berubah dalam perekonomian sosial yang dinamis.

b) *Dasar Hukum Perlindungan Konsumen*

Hukum perlindungan konsumen menjadi integral sistem hukum dan melibatkan berbagai bidang dan cabang hukum lainnya. Ini disebabkan oleh kenyataan bahwa dalam setiap frakso dan cabang hukum, ada juga pihak yang berperan menjadi "konsumen". Sebagai contoh, dalam hukum perdata, konsumen bisa menjadi pihak yang membeli barang atau jasa; dalam hukum pidana, konsumen bisa menjadi korban penipuan atau kejahatan lainnya; dan dalam hukum bisnis, konsumen bisa menjadi pelanggan atau klien yang berinteraksi dengan perusahaan. Hal ini karena perlindungan konsumen tidak hanya terkait dengan pembelian barang atau jasa, tetapi juga dengan berbagai aspek kehidupan konsumen yang dapat melintasi berbagai bidang hukum.

Memahami hubungan dalam lingkup hukum konsumen merupakan hal yang sangat penting. Hal ini membantu kita memahami secara menyeluruh bagaimana operasional hukum perlindungan konsumen dalam konteks hukum yang beragam. Pemahaman ini juga membantu dalam mengevaluasi seberapa efektif dan berkelanjutan sistem perlindungan konsumen yang ada. Seperti yang dijabarkan dalam UUPK, prinsip-prinsipnya menyediakan landasan yang komprehensif untuk menjalankan perlindungan konsumen, dengan fokus utama pada menjaga kepentingan dan kesejahteraan konsumen serta mempromosikan lingkungan bisnis yang menyenangkan bagi masyarakat.

c) Sengketa Konsumen

Sengketa bisa merujuk pada ketidakcocokan antara individu atau golongan yang memiliki hubungan sebab hak salah satu pihak dianggap tidak terpenuhi.⁹ Sengketa konsumen timbul ketika konsumen mengalami ketidakpuasan terhadap produk atau mengalami kerugian karena penggunaan barang atau jasa. Jadi

, penting bagi konsumen untuk berhati-hati setiap kali mereka melakukan pembelian guna menghindari potensi kerugian. Kimberly Jade Tillman menjelaskan bahwa sengketa konsumen dapat melibatkan berbagai masalah, termasuk cedera pribadi, kerusakan pada produk itu sendiri, kerusakan pada properti lain, dan kerugian ekonomi murni.¹⁰ Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa jenis-jenis sengketa konsumen yang muncul karena potensi kerugian bagi konsumen meliputi:

1. Kerugian pribadi atau fisik, yang mencakup cedera atau kerusakan fisik yang dialami oleh konsumen karena penggunaan atau interaksi dengan produk atau layanan tertentu.
2. Kerusakan pada produk itu sendiri atau properti lain, yang mengacu pada kerusakan atau kecacatan yang terjadi pada produk atau properti lain sebagai akibat dari penggunaan atau pemakaian produk atau layanan tersebut.
3. Kerugian ekonomi murni, yang meliputi kerugian finansial atau ekonomi yang terjadi pada konsumen sebagai hasil pembelian atau pemakaian barang tertentu, tanpa adanya kerusakan fisik atau cedera yang terjadi.

Pada masa kini, hampir semua negara telah mengembangkan variasi alternatif dalam menyelesaikan sengketa selain melalui proses pengadilan atau litigasi karena hal tersebut seringkali memakan banyak sumber daya, waktu, dan tenaga serta dapat mengakibatkan biaya yang tinggi.

d) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Awal mula pendirian BPSK ini dimuat dalam UU No. 8 Tahun 1999 yang membahas Perlindungan Konsumen, khususnya dalam pasal 49 ayat (1) bersama

⁹ Soerjono Soekanto, Mengenai Antropologi hukum, (Bandung: Alumni, 1979), hlm. 29 dalam Hlmim Barkatullah, Op.Cit., hlm. 74.

¹⁰ Kimberly Jade Tilman, "Product Defects Resulting In Pure Economics Loss: Under What Theory Can a Consumer Recovery, Journal pf Product Liability, Vol. 9, No. 18, USA: Pergamon Press, 1986, hlm. 276.

dengan Pasal 2 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, yang menetapkan kewajiban untuk membentuk BPSK di setiap kota atau kabupaten.¹¹ Menurut UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, BPSK dibentuk untuk menangani permasalahan para pihak konsumen dan pengusaha.¹² Sebagai bagian dari sistem perlindungan konsumen, BPSK Kota Bandung bertugas menyelesaikan sengketa dengan efisien, adil, dan transparan, biasanya melalui mediasi atau negosiasi. Prinsip-prinsip keadilan, kesetaraan, dan kepastian hukum menjadi landasan dalam tugasnya. BPSK Kota Bandung juga berperan dalam memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai hak dan kewajiban konsumen dan juga prosedur penyelesaian sengketa yang tersedia. Secara keseluruhan, BPSK Kota Bandung merupakan lembaga penting dalam upaya perlindungan konsumen di tingkat lokal, dengan tujuan membuat dunia dagang yang adil bagi masyarakat. Berdasarkan tugas dan wewenang, BPSK mempunyai dua fungsi strategis, yaitu sebagai mekanisme hukum alternatif untuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan, yang melibatkan konsiliasi, mediasi, dan arbitrase serta mengadakan kontrol atas penggunaan klausula baku dalam kontrak.¹³

BPSK didirikan guna memastikan penyelesaian sengketa yang mudah, cepat, dan murah. Prosesnya harus selesai dalam 21 hari kerja, dengan biaya murah. Konsumen yang tidak terpenuhi haknya bisa mengajukan keluhan langsung atau melalui perwakilannya, termasuk ahli warisnya dalam situasi tertentu.¹⁴ Tujuan utamanya adalah mencapai kesepakatan damai yang memuaskan semua pihak (*win-win solution*). Penyelesaian sengketa di pengadilan memiliki aturan yang bervariasi dari yang kaku hingga fleksibel.¹⁵

C. KESIMPULAN

Dalam konteks globalisasi dan perkembangan teknologi yang pesat, perlindungan konsumen juga menjadi semakin penting. Pemerintah perlu mampu menyesuaikan

¹¹ Gunawan Widjaja, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001), hlm. 73.

¹² Rahman, Arif. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang." *Jurnal Ilmu Hukum 2.1* (2018): 21-42.

¹³ Susanti Agung Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta: Kencana, 2008), hlm. 83

¹⁴ Yusuf Sofi dan Somi Awan, *Sosok Peradilan Konsumen Mengungkap Berbagai Persoalan Mendasar BPSK*, (Jakarta: Pustaka, 2004), hlm. 17.

¹⁵ Leo Kanowitz, *Alternative Dispute Resolution*, (Minnesota USA: St. Paul, 1985), hlm. 6, dalam Susanti Agung, *Op.Cit.*, hlm. 100.t.

regulasi perlindungan konsumen dengan perkembangan tersebut, agar tetap relevan dan efektif dalam menghadapi tantangan-tantangan baru yang muncul. Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Bandung menjadi suatu jalan pintas yang ditawarkan di luar ranah pengadilan, didasarkan pada prinsip kecepatan, kesederhanaan, dan biaya yang terjangkau. Prosesnya melibatkan berbagai cara penyelesaian sengketa seperti konsiliasi, mediasi, atau arbitrase, sesuai dengan keinginan serta kesepakatan orang-orang yang kepentingan dalam pelanggaran hak para pihak atau salah satu pihak saja, seperti yang diatur di Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Keputusan yang dihasilkan oleh BPSK dianggap sebagai keputusan final dan mengikat, meskipun ada kemungkinan orang-orang atau pihak yang merasa belum puas atas keputusan yang ada boleh mengajukan upaya keberatan ke Pengadilan Negeri setempat. Meskipun BPSK bukan bagian dari lembaga peradilan, prosesnya harus memperoleh eksekusi melalui permohonan kepada Pengadilan Negeri. Hal ini karena pengadilan memiliki kewenangan untuk mengeksekusi putusan, dilengkapi dengan juru sita yang ditugaskan untuk melaksanakan proses eksekusi. Meskipun begitu, BPSK tidak dipandang sebagai badan peradilan dalam struktur, melainkan sebagai lembaga administratif di bawah kementerian Perdagangan. Dalam kasus di mana putusan BPSK ditegakkan melalui arbitrase, permohonan eksekusi harus diajukan ke Pengadilan Negeri setempat. Ini disebabkan karena pengadilan memiliki sarana eksekusi, termasuk juru sita yang bertugas untuk melaksanakan proses eksekusi. Oleh karena itu, pengajuan eksekusi ke Pengadilan Negeri merupakan langkah yang ditempuh untuk menegakkan putusan BPSK yang dihasilkan melalui proses arbitrase.

DAFTAR PUSTAKAAN

- Ahmadi Miru, Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia, Disertasi Program Pascasarjana Universitas Airlangga, (Surabaya, 2000), hal. 140. Dalam Halim Barakatullah, Op.Cit.,
- Az Nasution, Aspek Hukum Perlindungan Konsumen, Jumal Teropong, (Mei 2003, Masyarakat Pemantau Peradilan Indonesia),
- AZ. Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar, Cetakan Keempat, (Jakarta: Diadit Medika, 2011),
-

- Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Pustaka Gramedia Utama, 2003).
- Gunawan Widjaja, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001)
- Kimberly Jade Tilman, "Product Defects Resulting In Pure Economics Loss: Under What Theory Can a Consumer Recovery, *Journal of Product Liability*, Vol. 9, No. 18, USA: Pergamon Press, 1986
- Leo Kanowitz, *Alternative Dispute Resolution*, (Minnesota USA: St. Paul, 1985), hal. 6, dalam Susanti Agung, Op.Cit
- Nisantika, Riris, and Ni Luh Putu Egi Santika Maharani, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)." *Jurnal Locus Delicti* 2.1 (2021)
- Prof. Dr. jimly Asshiddiqie, SH. 2015. *Penguatan Sistem Pemerintahan dan Peradilan*, Jakarta Timur. Sinar Grafika.
- Rahman, Arif. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang." *Jurnal Ilmu Hukum* 2.1 (2018)
- Republik Indonesia, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 1.
- Sitepu, Rida Ista, and Hana Muhammad. "Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia." *Jurnal Rechten: Riset Hukum dan Hak Asasi Manusia* 3.2 (2021).
- Soerjono Soekanto, *Mengenai Antropologi hukum*, (Bandung: Alumni, 1979), hal. 29 dalam Halim Barkatullah, Op.Cit.,
- Susanti Agung Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta: Kencana, 2008)