**KEPASTIAN HUKUM TERHADAP UPAYA KEBERATAN YANG DILAKUKAN BANK ATAS PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM GUGATAN KONSUMEN**

**Oleh : DADANG SUPARDI**

**NPM :** 148040031

Magister Ilmu Hukum Universitas Pasundan Bandung Email:dadang.supardi@yahoo.com

**ABSTRAK**

Bank dan Konsumen mempunyai kedudukan yang sangat penting dalam pelaksanaan pembangunan ekonomi. Akan tetapi, penyelesaian sengketa antara bank dengan konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) masih terkendala, karena putusan arbitrase BPSK yang menurut Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen), *bersifat final dan mengikat,* tetapi masih ada peluang mengajukan “keberatan” kepada Pengadilan Negeri berdasarkan Pasal 56 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen. Upaya keberatan tidak dikenal dalam Sistem Hukum Acara Perdata di Indonesia. Sementara itu, pengaturan mengenai “upaya keberatan” di dalam UU Perlindungan Konsumen, terutama menyangkut sisi hukum acaranya tidak tuntas.

Pada tesis ini, yang menjadi identifikasi masalahnya adalah: Bagaimana kepastian hukum dari upaya keberatan bank atas putusan BPSK dalam gugatan konsumen;Upaya-upaya apa yang diperlukan untuk terciptanya kepastian hukum terhadap upaya keberatan atas putusan BPSK; Kendala apa yang ditemui dalam memperoleh kepastian hukum atas upaya keberatan terhadap putusan BPSK. Metode pendekatan yang digunakan adalah pendekatan secara yuridis normatif yakni suatu metode pendekatan yang melihat permasalahan yang diteliti dengan menitikberatkan pada data sekunder, dan mencoba untuk menginventarisasi serta mengkaji asas-asas dan norma hukum yang terdapat dalam berbagai peraturan perundang-undangan, yurisprudensi serta hukum kebiasaan yang berlaku dalam masyarakat. Sementara itu, spesifikasi penelitian yang digunakan bersifat deskriptif analitis, yaitu menggambarkan berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku dikaitkan dengan teori-teori hukum dan praktek pelaksanaan hukum positif yang terkait dengan permasalahan yang diteliti.

Terbitnya Peraturan Mahkamah Agung (Perma) No.1 tahun 2006 belum sepenuhnya memberikan kepastian hukum, karena adanya karakteristik khusus dari perkara keberatan, sehingga Hukum Acara Perdata yang berlaku tidak dapat digunakan sepenuhnya; Adanya ketidakselarasan dengan UU tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa; Putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat, tetapi masih dapat diajukan upaya keberatan, sehingga hal ini ditafsirkan sebagai upaya banding; Dalam perkembangan lebih lanjut, adanya Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 15 /PUU-XII/2014, tanggal 11 November 2014 dan Pasal 6 ayat (5) Perma No.1 tahun 2006 menjadikan alasan-alasan untuk mengajukan upaya keberatan “tidak limitatif”serta memperluas kewenangan Pengadilan Negeri. Di Pengadilan Negeri serta di tingkat Kasasi banyak putusan BPSK yang dibatalkan oleh Mahkamah Agung RI, karena tidak memenuhi kualifikasi sebagai sengketa konsumen berdasarkan UU Perlindungan Konsumen dan BPSK dinyatakan tidak berwenang. Upaya untuk menciptakan kepastian hukum: Melakukan revisi terhadap UU Perlindungan Konsumen; Optimalisasi peran BPSK; Koordinasi serta kerjasama diantara BPSK dengan Pengadilan Negeri; Tugas BPSK dalam memberikan konsultasi kepada konsumen perlu dioptimalkan sebagai media untuk meningkatkan kesadaran hukum konsumen. Masih ada kendala dalam upaya menciptakan kepastian hukum terhadap upaya keberatan, karena revisi UU Perlindungan Konsumen sampai dengan saat masih belum masuk kedalam Program Legislasi Nasional (Prolegnas); Tidak adanya Petunjuk Teknis Proses Pelimpahan Perkara dari BPSK ke Pengadilan Negeri; Kendala Pemeriksaan Perkara Keberatan di Pengadilan Negeri yang melampaui waktu 21 hari; Kurangnya pemahaman anggota BPSK terhadap regulasi di bidang perbankan;Ketidakseimbangan kedudukan nasabah dengan bank dalam proses berperkara di pengadilan. Saran yang dapat penulis kemukakan salah satunya yaitu : Selama belum dilakukannya revisi terhadap UU Perlindungan Konsumen, maka sebaiknya Pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah yang mengatur mengenai hukum acara penyelesaian sengketa konsumen.

**Kata Kunci: Kepastian Hukum, Keberatan Bank, Putusan BPSK**

**ABSTRACT**

Banks and Consumers have a very important position in the implementation of economic development. However, the dispute resolution between the bank and the consumer through the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) is still constrained, because the BPSK arbitration ruling which according to Article 54 paragraph (3) of Law Number 8 Year 1999 on Consumer Protection (Consumer Protection Law) is final and binding, but there is still an opportunity to file an "objection" to the District Court under Article 56 paragraph (2) of the Consumer Protection Law. The objection attempt is not recognized in the Civil Procedure System in Indonesia. Meanwhile, the arrangement of "objections" in the Consumer Protection Law, especially concerning the legal side of the event is not complete.

In this thesis, the problem identification is: How is the legal certainty of the bank's objection to the decision of BPSK in the consumer lawsuit, what efforts are required for the creation of legal certainty on the objection to the decision of BPSK; What constraints are encountered in obtaining legal certainty over the objection to BPSK decision. The approach method used is a normative juridical approach that is an approach method that looks at the problems studied with emphasis on secondary data, and tries to inventory and review the principles and legal norms contained in various laws, jurisprudence and customary law apply in society. Meanwhile, the research specification used is analytical descriptive, which describes various applicable laws and regulations related to the legal theories and practice of the implementation of positive law related to the problems studied.

The issuance of the Supreme Court Regulation (Perma) No.1 of 2006 has not fully provided legal certainty, due to the special characteristics of the objection case, so that the applicable Civil Procedure Code can not be fully used; The existence of disagreement with the Law on Arbitration and Alternative Dispute Settlement; BPSK's final and binding verdict, but appeals can still be filed, so this is interpreted as an appeal; In further development, the Decision of the Constitutional Court Number 15 / PUU-XII / 2014, November 11, 2014 and Article 6 paragraph (5) of Perma No.1 of 2006 made the reasons for filing the "unlimited" objection and extending the authority District Court. In the District Court as well as at the Cassation level many BPSK decisions are canceled by the Supreme Court, because they do not meet the qualifications as consumer disputes under the Consumer Protection Law and BPSK is not authorized. Efforts to create legal certainty: Revise the Consumer Protection Act; Optimizing BPSK roles; Coordination and cooperation between BPSK and the District Court; The task of BPSK in providing consultations to consumers needs to be optimized as a medium to raise awareness of consumer law. There are still obstacles in the effort to create legal certainty against the objection, since the revision of the Consumer Protection Law until now still has not been included in the National Legislation Program (Prolegnas); Absence of Technical Instruction on the Case Process from BPSK to the District Court; Obstacle of Court Case Objection that exceeds 21 days; Lack of understanding of BPSK members against banking regulations; Imbalancing the position of the customer with the bank in litigation proceedings in court. Suggestions that can the authors point out one of them is: As long as the revision has not been done to the Consumer Protection Act, then the Government should issue a Government Regulation governing the law of dispute settlement events consumers.

Keywords: Legal Certainty, Bank Objection, BPSK Decision

# PENDAHULUAN

# Latar Belakang

Fungsi intermediasi yang diselenggarakan oleh bank, dalam perkembangannya telah memberikan kontribusi yang cukup signifikan dalam penyediaan dana untuk pembiayaan pembangunan ekonomi nasional dan berbagai kegiatan produktif di dalam perekonomian nasional, begitu pula dengan kedudukan konsumen dalam pembangunan ekonomi nasional sangat penting dan strategis. Kontribusi pengeluaran rumah tangga terhadap Produksi Domestik Bruto (PDB) Indonesia dalam 5 tahun terakhir mencapai rata-rata 55,4%.[[1]](#footnote-1) Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen.

Berdasarkan jumlah pengaduan yang dilakukan konsumen kepada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), sektor yang paling bermasalah di tahun 2015 adalah jasa keuangan. Bahkan selama 3 (tiga) tahun terakhir, jumlah pengaduan yang masuk ke BPKN selalu didominasi oleh pengaduan di sektor jasa keuangan. Kondisi ini menunjukan bahwa upaya perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan dan sektor jasa sistem pembayaran perlu menjadi prioritas untuk dilakukan pembenahan dan penguatan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, (selanjutnya disebut UU Perlindungan Konsumen), adalah payung hukum dari perlindungan konsumen di Indonesia. Melalui UU Perlindungan Konsumen, pemerintah ditugaskan secara khusus sebagai ujung tombak dalam penyelenggaraan Perlindungan Konsumen di Indonesia,

Dalam dunia perbankan sengketa konsumen sebenarnya sesuatu yang tidak diharapkan terjadi, karena akan merugikan pihak–pihak yang bersengketa. Oleh karena itu, sengketa tersebut harus dapat diselesaikan untuk mencapai kesepakatan yang dapat diterima baik oleh bank maupun nasabah.

UU Perlindungan Konsumen, telah memberikan pedoman mengenai prosedur dan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen. Pasal 45 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen menentukan bahwa “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”.

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dimaksud oleh UU Perlindungan Konsumen adalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, (selanjutnya disingkat BPSK), yang merupakan badan yang dibentuk oleh pemerintah, bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, tetapi bukanlah merupakan bagian dari institusi kekuasaan kehakiman.

Tugas pokok BPSK berdasarkan UU Perlindungan Konsumen dan Permendag No. 06/M-DAG/PER/2/2017 adalah menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

Pasal 54 ayat (3) UU Perlindungan Konsumen, begitu pula Pasal 42 ayat (1) Kepmenperindag Nomor 350/2001, menentukan bahwa putusan BPSK merupakan putusan yang final dan mengikat. Pengertian “final” berarti bahwa penyelesaian sengketa telah selesai dan berakhir, sedangkan kata “mengikat” mengandung arti memaksa dan sebagai sesuatu yang harus dijalankan oleh pihak yang diwajibkan untuk itu

Namun Pasal 56 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen membuka jalan bagi pihak yang kurang puas dan tidak sepakat dengan putusan BPSK, untuk mengajukan “keberatan” kepada Pengadilan Negeri. Hal tersebut bertentangan dengan pengertian putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat, sehingga ketentuan pasal – pasal tersebut saling kontradiktif dan menjadi tidak efisien.

Ketentuan Pasal 56 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen tidak memberikan penjelasan lebih lanjut mengenai bagaimana cara penyelesaian keberatan tersebut oleh pengadilan, dalam batas mana kompetensi Pengadilan Negeri untuk memberikan penilaian terhadap keberatan yang diajukan oleh para pihak yang bersengketa.

Dalam pelaksanaannya, Pasal 56 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen ini menimbulkan dampak yang mengganggu eksistensi BPSK dalam upaya memberikan perlindungan kepada konsumen, antara lain kesan negatif konsumen terhadap keberadaan lembaga BPSK, jika akhirnya ke pengadilan juga.

Pelaku usaha yang tidak puas terhadap putusan BPSK cenderung melanjutkan perkaranya ke pengadilan, bahkan apabila perlu hingga ke Mahkamah Agung, sehingga keberadaan BPSK sebagai lembaga *small claim court* yang bertugas untuk menyelesaikan sengketa konsumen secara cepat, tidak formal dan biaya murah tidak tercapai.[[2]](#footnote-2)

Dari jenis sengketa yang ditangani oleh BPSK tahun 2010-2014, menunjukan bahwa sektor yang paling banyak mendapatkan kasus sengketa konsumen untuk kategori jasa adalah jasa keuangan seperti perbankan dan asuransi.[[3]](#footnote-3)

Terlepas dari problematika adanya ketidakpastian hukum terhadap eksistensi upaya keberatan yang disebabkan oleh adanya pertentangan dengan Pasal 54 ayat (3) UU Perlindungan Konsumen, serta adaya kelemahan dari sisi pengaturan hukum acaranya, akan tetapi upaya keberatan ini harus diakui sudah menjadi piranti hukum positif dalam proses penegakan hukum perlindungan konsumen di Indonesia.

Apabila dihubungkan dengan tiga unsur yang selalu harus ada dalam penegakan hukum, yaitu (1) adanya kepastian hukum, (2) kemanfaatan, dan (3) keadilan, maka keberadaan upaya keberatan ini setidaknya masih memberikan manfaat, karena secara tidak langsung telah menjadi sarana yang berperan dalam membetulkan kekeliruan-kekeliruan yang terjadi dalam proses penegakan hukum di BPSK. Akan tetapi, segala upaya untuk mengarahkan kepada terciptanya kepastian hukum terkait upaya keberatan tersebut harus tetap digalakan melalui serangkaian kegiatan diskusi, pengkajian serta penelietian, sehingga peneliti tergugah untuk meneliti lebih lanjut mengenai “**Kepastian Hukum Terhadap Upaya Keberatan yang Dilakukan Bank Atas Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Gugatan Konsumen ”**

# Identifikasi Masalah

Permasalahan yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kepastian hukum dari upaya keberatan bank atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam gugatan konsumen?
2. Upaya-upaya apa yang diperlukan untuk terciptanya kepastian hukum terhadap upaya keberatan atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ?
3. Kendala apa yang ditemui dalam memperoleh kepastian hukum atas upaya keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen?

# Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan latar belakang penelitian dan identifikasi masalah penelitian di atas, hal – hal yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengkaji dan menganalisis mengenai kepastian hukum dari upaya keberatan bank atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam gugatan Konsumen.
2. Untuk mengkaji dan menganalisis mengenai upaya yang dapat dilakukan dalam memperoleh kepastian hukum atas keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
3. Untuk mengkaji dan menganalisis mengenai kendala dalam memperoleh kepastian hukum atas upaya keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

# Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan dari dua sisi, secara teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan memberikan manfaat berupa sumbangan pemikiran dan masukan dalam rencana revisi terhadap Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

 **Kerangka Pemikiran**

Pengaturan Perlindungan Konsumen merupakan bagian dari implementasi Negara Indonesia sebagai suatu negara kesejahteraan, karena Undang-Undang Dasar 1945 disamping sebagai konstitusi politik juga dapat disebut konstitusi ekonomi yang mengandung ide Negara Kesejahteraan. Oleh karena itu, landasan teori yang digunakan dalam melakukan pengkajian yuridis upaya keberatan bank terhadap putusan BPSK menggunakan teori Negara Kesejahteraan sebagai *grand theory.* Dalam konteks Negara Kesejahateraan tersebut, Negara melakukan serangkaian kegiatan pembangunan untuk mewujudkan kesejehteraaan bagi seluruh rakyat Indonesia. Pada tataran *midle* *range theory* digunakan teori hukum pembangunan yang diberikan oleh Mochtar Kusumaatmadja. Arti dan fungsi hukum adalah sebagai alat untuk memelihara ketertiban dalam masyarakat, termasuk masyarakat dalam proses membangun dalam rangka mengamankan hasil pembangunannya.[[4]](#footnote-4)) Lahirnya UU Perlindungan Konsumen, menjadi titik balik perubahan rezim perlindungan konsumen di Indonesia, dimana pemerintah ditugaskan secara khusus sebagai ujung tombak dalam penyelenggaraan Perlindungan Konsumen. Melalui UU Perlindungan Konsumen, diharapkan mampu memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan[[5]](#footnote-5).UU Perlindungan Konsumen menjamin terwujudnya kepastian hukum dengan mengatur beberapa hal sebagai langkah imperatif untuk ditaati oleh masyarakat, khususnya pelaku usaha, antara lain : Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha; Pencantuman klausula baku; Tanggung jawab pelaku usaha; Mekanisme penyelesaian sengketa; dan Ketentuan pidana.

Dicantumkannya pengaturan mengenai penyelesaian sengketa di dalam UU Perlindungan Konsumen merupakan suatu hal yang positif dari sisi penegakan hukum perlindungan konsumen. Hukum berfungsi sebagai sarana perlindungan kepentingan manusia, agar kepentingan manusia terlindungi, maka hukum harus dilaksanakan. Pelaksanaan hukum harus dapat berlangsung secara normal dan damai, tetapi dapat pula terjadi karena pelanggaran hukum. Hukum yang telah dilanggar harus ditegakan, sehingga pada akhirnya hukum menjadi kenyataan.[[6]](#footnote-6)

Pengertian mengenai sengketa konsumen terdapat di dalam Pasal 1 butir 8 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang memberikan pengertian mengenai sengketa konsumen sebagai “sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan /atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan / atau memanfaatkan jasa”.

Kewajiban pelaku usaha untuk membayar ganti rugi kepada konsumen merupakan tanggung jawab berdasarkan Pasal 19 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen, yang menentukan bahwa “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.

Sengketa konsumen terjadi apabila pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen dalam waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi. Sengketa (konflik) konsumen adalah suatu kondisi di mana pihak konsumen menghedaki agar pihak pelaku usaha berbuat atau tidak berbuat sesuai yang diinginkan, tetapi pihak pelaku usaha menolak keinginan itu.

Sengketa konsumen tersebut dapat diselesaikan melalui BPSK atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Penyelesaian sengketa ini seperti terdapat dalam Pasal 23 UU Perlindungan Konsumen, bahwa ”pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2) dan ayat (4) dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen”.

Apabila konsumen memilih forum penyelesaian sengketa melalui BPSK, maka harus memperhatikan ketentuan Pasal 15 ayat (1) Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/2001, yang menentukan bahwa “ konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK baik secara tertulis maupun lisan melalui sekretariat BPSK

Bagi pelaku usaha, hal yang perlu diketahui dan dipahami adalah mengenai beban pembuktian dalam sidang di BPSK, berdasarkan ketentuan Pasal 28 UU Perlindungan Konsumen menentukan bahwa **“**Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha”.

Berbicara mengenai penyelesaian sengketa konsumen, maka akan berkaitan dengan cara atau prosedur yang harus ditempuh untuk menegakan hukum perlindungan konsumen (hukum materil) terhadap sengketa konsumen yang terjadi.Pengaturan prosedural beracara yang baik, berperan penting dalam penegakan hukum suatu perkara.

Hukum acara harus dapat memberikan landasan dalam mewujudkan terciptanya kepastian hukum dalam menerapkan kaedah-kaedah hukum perlindungan konsumen atas sengketa yang terjadi. Kepastian hukum menjadi salah satu dari tiga unsur yang harus diperhatikan dalam penegakan hukum. Adapun ketiga unsur tersebut adalah kepastian hukum, kemanfaatan dan keadilan.

Sebagai *applied theory* dari penelitian ini adalah teori kepastian hukum. Menurut Tan Kamello, dalam suatu undang-undang, kepastian hukum (*certainty*) meliputi dua hal, pertama kepastian hukum dalam perumusan norma dan prinsip hukum yang tidak bertentangan antara satu dengan yang lainnya baik dari pasal-pasal undang-undang itu secara keseluruhan maupun kaitannya dengan pasal-pasal lainnya yang berada di luar undang-undang tersebut. Kedua, kepastian hukum juga berlaku dalam melaksanakan norma-norma dan prinsip prinsip hukum undang-undang tersebut.[[7]](#footnote-7)

Adanya kelemahan-kelemahan dari sisi hukum acara di dalam UU Perlindungan Konsumen menimbulkan ketidakpastian hukum dalam proses penegakan hukum perlindungan konsumen, sehingga proses penegakan hukum perlindungan konsumen jauh dari harapan tujuan dibentuknya UU Perlindungan Konsumen.

Permasalahan terkait dengan hukum acara dalam UU Perlindungan Konsumen berpangkal dari pengaturan Pasal 54 ayat (3) Perlindungan Konsumen yang mengatakan bahwa “keputusan BPSK bersifat *final* dan *mengikat*”. Hal ini berarti putusan tersebut tidak membutuhkan upaya hukum lanjutan, karena tidak ada upaya hukum banding dan kasasi. Oleh karena itu, dengan sendirinya sengketa yang diperiksa telah selesai dan berakhir, sehingga putusan tersebut bersifat memaksa para pihak yang bersengketa untuk tunduk dan melaksanakan putusan yang sudah bersifat final tersebut. Ketentuan ini jika dikaitkan dengan ketentuan Pasal 56 ayat (2) sangat kontradiktif, karena Pasal 56 ayat (2) menyatakan bahwa “Terhadap putusan BPSK dapat diajukan keberatan ke pengadilan”. Dengan demikian, UU Perlindungan Konsumen tidak konsisten dalam mengonstruksikan putusan BPSK. Hal ini jelas menimbulkan ketidakpastian dalam hukum, karena berdasarkan Pasal 56 ayat (2) pihak yang merasa keberatan terhadap putusan BPSK dapat mengajukan upaya “keberatan” ke Pengadilan Negeri.

Berkaitan dengan upaya hukum keberatan terhadap putusan BPSK terdapat beberapa permasalahan seperti :18

1. Terminologi “keberatan” tidak dikenal dalam sistem hukum acara yang ada;
2. Apakah keberatan ini dapat diterapkan terhadap ketiga fungsi penyelesaian sengketa melalui BPSK, yaitu mediasi, konsiliasi dan arbitrase, atau hanya dapat diterapkan terhadap putusan arbitrase BPSK saja;
3. Apakah keberatan ini dapat dianalogikan sebagai upaya hukum banding. Jika putusan arbitrase BPSK masih dapat diajukan keberatan sebagai upaya hukum banding, maka ketentuan ini menyimpang dari ketentuan umum mengenai putusan arbitrase yang menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah bersifat final dan mengikat, karena kedua pihak telah terikat dengan perjanjian arbitrase, maka tidak dimungkinkan untuk dinilai kembali oleh Pengadilan Negeri.

Hal-hal tersebut tidak diatur secara tuntas di dalam UU Perlindungan Konsumen. Oleh karena tidak ada kejelasan tentang bagaimana memeriksa keberatan yang diajukan oleh pihak yang tidak puas dengan putusan BPSK, Mahkamah Agung kemudian mengeluarkan Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, (selanjutnya disebut Perma No. 1 tahun 2006) yang mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, yaitu tanggal 13 Maret 2006.

Di dalam Pasal 6 ayat (3) Perma No. 1 tahun 2006 ditentukan bahwa syarat untuk mengajukan keberatan atas putusan BPSK adalah sebagaimana yang ditentukan dalam Pasal 70 Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (selanjutnya disebut UU Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa). Pada pokoknya kaedah hukum yang tercantum dalam Pasal 70 UU Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menentukan bahwa Permohonan Pembatalan Putusan Arbitrase hanya dapat dikabulkan, apabila putusan tersebut diduga mengandung unsur-unsur ditemukannya surat atau dokumen dalam pemeriksaan palsu atau disembunyikan dan putusan diambil dari hasil tipu muslihat yang dilakukan oleh salah satu pihak.

 Berdasarkan bunyi penjelasan Pasal 70 UU Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, dapat disimpulkan bahwa alasan-alasan untuk mengajukan pembatalan putusan arbitrase, karena mengandung unsur pidana, maka harus terlebih dahulu diajukan untuk diproses dan diputus oleh hakim dalam proses peradilan pidana.

Dalam perkembangan selanjutnya, Mahkamah Konstitusi dengan Putusan Nomor 15 /PUU-XII/2014, tanggal 11 November 2014 telah memutuskan bahwa penjelasan Pasal 70 UU Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa tersebut bertentangan dengan Undang-Undang Dasar 1945, sehingga tidak mempunyai kekuatan mengikat.

Hukum acara yang dipergunakan untuk memeriksa keberatan adalah hukum acara perdata yang berlaku, kecuali yang sudah ditentukan Perma tersebut (Pasal 8 Perma No. 1 tahun 2006). Di luar alasan – alasan keberatan sebagaimana ditentukan dalam Pasal 6 ayat (3) Perma Nomor 1 tahun 2006, masih dimungkinkan untuk mengajukan keberatan yaitu dengan adanya ketentuan Pasal 6 ayat (5) Perma Nomor 1 tahun 2006, yang menentukan, dalam hal keberatan diajukan atas dasar alasan di luar ketentuan sebagaimana dimaksud ayat (3), majelis hakim dapat mengadili sendiri sengketa konsumen yang bersangkutan.

Dari beberapa perkara keberatan terhadap putusan BPSK yang masuk sampai tingkat kasasi di Mahkamah Agung, menunjukan bahwa pihak yang mengajukan upaya keberatan terhadap putusan BPSK didominasi oleh pelaku usaha dari kalangan bank dan lembaga pembiayaan (Lembaga Keuangan Non Bank), dimana urutan pertamanya adalah lembaga pembiayaan (Lembaga Keuangan Non Bank) dan bank diurutan kedua.

Bank merupakan institusi yang mempunyai peranan yang penting dan strategis dalam perekonomian nasional, karena kemampuannya dalam menghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya (fungsi intermediasi) kembali dalam bentuk kredit yang sangat diperlukan oleh masyarakat terutama untuk dunia usaha. Kemudian bank juga berperan dalam memperlancar arus lalu lintas pembayaran dalam aktifitas perekonomian melalalui layanan jasa perbankan yang disediakannya. Bank menjadi urat nadi ekonomi, sehingga berperan dalam menunjang pertumbuhan ekonomi dari waktu ke waktu.

Pertimbangan diajukannya upaya keberatan oleh bank berpijak pada ketentuan Pasal 56 ayat (3) UU Perlindungan Konsumen yang menentukan bahwa “Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dianggap menerima putusan BPSK.

Dari beberapa perkara keberatan yang sudah diputus oleh Mahkamah Agung, diperoleh fakta, bahwa sebagian besar putusan BPSK yang memenangkan konsumen, ternyata pada waktu diajukan upaya keberatan oleh bank banyak yang dibatalkan oleh Pengadilan Negeri. Bahkan putusan Mahkamah Agung di tingkat kasasi banyak yang membenarkan putusan dan pertimbangan hukum dari Pengadilan Negeri.

Dari sisi penegakan hukum, kondisi ini menimbulkan kesan yang negatif tehadap eksistensi BPSK, sehingga BPSK menjadi kehilangan wibawanya dan diragukan kapabilitasnya sebagai lembaga pemutus sengketa konsumen.

Delapan belas tahun sejak diberlakukannya UU Perlindungan Konsumen, Pemerintah masih belum juga menerbitkan produk hukum sebagai aturan pelaksanaan dari ketentuan upaya keberatan yang diatur dalam UU Perlindungan Konsumen. Padahal perkara keberatan yang masuk ke pengadian hingga saat ini masih tetap berjalan. Sementara itu, di satu sisi Pengadilan Negeri, terikat pada ketentuan Pasal 10 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 48 tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman, (selanjutnya disebut UU Kekuasaan Kehakiman), yang menentukan bahwa “Pengadilan dilarang menolak untuk memeriksa, mengadili dan memutus suatu perkara yang diajukan dengan dalih bahwa hukumnya tidak ada atau kurang jelas, melainkan wajib untuk memeriksa dan mengadilinya”. Kemudian juga harus diperhatikan ketentuan Pasal 4 ayat (2) UU Kekuasaan Kehakiman, yang menyatakan bahwa “Pengadilan membantu pencari keadilan dan berusaha mengatasi segala hambatan dan rintangan untuk dapat tercapainya peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan”. Sehubungan dengan hal tersebut, maka jika terdapat kekosongan peraturan hukumnya, maka harus diperhatikan ketentuan dalam Pasal 5 ayat (1) UU Kekuasaan Kehakiman yang menyatakan bahwa “Hakim dan hakim konstitusi wajib menggali, mengikuti,dan memahami nilai-nilai hukum dan rasa keadilan yang hidup dalam masyarakat”.

# Metode Penelitian

# Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif, merupakan penelitian kepustakaan, yaitu penelitian hukum yang mempergunakan sumber data sekunder.

# Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian yang bersifat deskriptif analitis, yang artinya menggambarkan fakta-fakta berupa data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer (perundang-undangan), bahan hukum sekunder (doktrin), dan bahan hukum tersier (opini masyarakat).

**Metode Pendekatan**

Peneliti menggunakan pendekatan yuridis normatif, yaitu metode yang menggunakan sumber-sumber data sekunder, yaitu peraturan perundang- undangan, teori-teori hukum dan pendapat- pendapat para sarjana, yang kemudian dianalisis serta menarik kesimpulan dari masalah yang akan digunakan untuk menguji dan mengkaji data sekunder tersebut.

**PEMBAHASAN**

**Kepastian Hukum Upaya Keberatan yang Dilakukan Bank atas Putusan BPSK**

Di dalam hukum acara perdata terdapat upaya-upaya hukum yang dapat dibagi menjadi upaya hukum biasa dan upaya hukum luar biasa. Secara terminologi upaya “keberatan” tidak dikenal dalam sistem hukum acara yang ada. Menjadi pertanyaan, apakah upaya keberatan harus diajukan dalam acara gugatan, perlawanan, atau permohonan dan perlu atau tidaknya BPSK turut digugat agar dapat secara langsung didengar keterangannya.

Di pihak pengadilan, hal ini menimbulkan permasalahan tersendiri, karena pengajuan keberatan ini akan didaftarkan pada register apa karena pengadilan tidak mempunyai register khusus keberatan.

Pada quasi peradilan yang lain, seperti Komisi Pengawasan Persaingan Usaha (KPPU) juga terdapat upaya keberatan. Komisi wajib memutuskan telah terjadi atau tidak terjadi pelanggaran dalam jangka waktu selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari. Pelaku usaha dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut. Apabila pelaku usaha tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu tersebut, maka dianggap menerima putusan Komisi. Pengadilan Negeri harus memeriksa keberatan pelaku usaha dengan jangka waktu 14 (empat belas) hari dan Pengadilan Negeri harus memberikan putusan dalam waktu 30 (tiga puluh) hari.

Upaya keberatan merupakan pranata hukum yang “diciptakan” oleh UU Perlindungan Konsumen. di dalam UU Perlindungan Konsumen pun tidak bisa ditemukan pengaturan yang jelas dan lengkap mengenai upaya keberatan.

Pasal yang mengatur upaya keberatan di dalam UU Perlindungan Konsumen sangat minim. Ketentuan yang mengatur mengenai upaya keberatan pun diatur secara tersirat hanya di dalam 2 (dua) pasal, yaitu Pasal 56 ayat (2) serta Pasal 58 UU Perlindungan Konsumen. Berkaitan dengan hal ini, Susanti Adi Nugroho menjelaskan bahwa “UU Perlindungan Konsumen tidak mengatur secara tuntas berkaitan dengan hukum acara pengajuan keberatan ke Pengadilan Negeri atas putusan BPSK.[[8]](#footnote-8) Ketentuan Pasal 56 dan 58 UU Perlindungan Konsumen belum memberikan kejelasan mengenai teknis dan prosedur pengajuan keberatan serta bagaimana Pengadilan Negeri memproses permohonan keberatan tersebut.

Dari hasil penelitian penulis, sampai dengan saat ini belum ada Peraturan Pemerintah yang diterbitkan Pemerintah sebagai pelaksanaan dari UU Perlindungan Konsumen. Adapun peraturan yang muatannya mengatur upaya keberatan terdapat di dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/2001, tertanggal 10 Desember 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, (Selanjutnya disebut Kepmenperindag No. 350/2001). Akan tetapi, ketentuan-ketetuan yang dimuat di dalamnya lebih banyak mengatur mengenai hukum acara penyelesaian sengketa di tingkat BPSK.

Tidak lengkapnya pengaturan mengenai hukum acara di dalam UU Perlindungan Konsumen serta tidak adanya peraturan pelaksanaan dari UU Perlindungan Konsumen yang mengatur hukum acara pengajuan upaya keberatan menimbulkan permasalahan hukum yang dapat menghambat proses penegakan hukum perlindungan konsumen.

Mengingat adanya ketidakjelasan mengenai mekanisme dan prosedur pemeriksaan keberatan yang diajukan oleh pihak yang tidak puas dengan putusan BPSK, Mahkamah Agung kemudian menerbitkan Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, (selanjutnya disebut Perma No. 1 tahun 2006) yang mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, yaitu tanggal 13 Maret 2006.

Pasal 2 Perma No. 1 tahun 2006 telah memberi kejelasan bahwa upaya keberatan hanya dapat diajukan terhadap putusan arbitrase yang dikeluarkan oleh BPSK. bahwa putusan BPSK dalam sengketa konsumen yang diselesaikan melalui mekanisme mediasi dan konsiliasi tidak bisa diajukan upaya keberatan. Untuk sengketa konsumen di BPSK yang penyelesaiannya ditempuh melalui mediasi atau konsiliasi, jika sengketa konsumen tidak berhasil diselesaikan melalui BPSK, maka proses hukum yang dapat ditempuh bukan dengan mengajukan upaya keberatan berdasarkan Pasal 56 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen, tetapi harus ditempuh melalui gugatan ke Pengadilan Negeri dengan prosedur gugatan baru seperti perkara perdata pada umumnya.

Upaya keberatan terhadap putusan BPSK ini berdasarkan karakteristiknya “*memiliki sifat seperti upaya hukum banding*”. Susanti Adi Nugroho berpendapat bahwa upaya keberatan yang diajukan oleh pihak yang menolak putusan BPSK tiada lain haruslah ditafsirkan sebagai upaya hukum banding.[[9]](#footnote-9)

Apabila para pihak sudah memilih penyelesaian sengketa di BPSK dilakukan dengan cara arbitrase, maka secara yuridis putusan BPSK haruslah dipandang sebagai suatu putusan badan arbitrase.

Berdasarkan hal itu, keberatan terhadap putusan BPSK harus ditinjau dan dipertimbangkan dalam konteks keberatan terhadap putusan lembaga arbitrase, sehingga penerapan hukumnya harus memperhatikan ketentuan yang terdapat dalam UU Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Jika para pihak sudah memilih penyelesaian sengketa konsumen di BPSK dengan jalan arbitrase, maka hal tersebut merupakan *pactum* *de compremittendo*, artinya para pihak telah sepakat bahwa penyelesaian sengketanya akandiselesaikan berdasarkan arbitrase. Dengan kata lain, para pihak sepakat untuk menyingkirkan kewenangan pengadilan dalam menyelesaikan sengketa yang timbul, dan sepenuhnya secara absolut menjadi kewenangan BPSK.

Satu hal penting yang perlu diperhatikan, secara historis UU Perlindungan Konsumen sudah ada lebih dahulu dari UU Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. UU Perlindungan Konsumen diterbitkan tanggal 20 April 1999, sedangkan UU Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa diterbitkan tanggal 12 Agustus 1999. Oleh karena itu, dapat dipahami jika konsep arbitrase yang diatur dalam UU Perlindungan Konsumen belum memperhatikan keselarasannya dengan UU Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Implikasi hukum dari Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 15 /PUU-XII/2014, tanggal 11 November 2014 dihubungkan dengan adanya ketentuan Pasal 6 ayat (5) Perma No. 1 tahun 2006 yang “menciptakan” adanya “alasan lain”, membawa dampak yang sangat signifikan terhadap prosedur pengajuan upaya keberatan atas putusan BPSK, karena telah memberikan kelonggaran dalam penggunaan alasan-alasan untuk mengajukan upaya keberatan terhadap putusan BPSK.

Alasan-alasan yang dapat digunakan untuk mengajukan upaya keberatan terhadap putusan BPSK menjadi tidak limitatif, artinya upaya keberatan dapat diajukan dengan menggunakan alasan lain, diluar yang sudah ditentukan dalam Pasal 70 UU Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Hal ini secara yuridis telah memperluas kewenangan Pengadilan Negeri dalam memeriksa perkara keberatan terhadap putusan BPSK.

Jika upaya keberatan diajukan dengan menggunakan alasan-alasan yang tercantum dalam Pasal 70 UU Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, maka adanya kepalsuan atau tipu muslihat (tindak pidana) tidak perlu dibuktikan terlebih dahulu melalui proses peradilan pidana, tetapi cukup dengan adanya sangkaan atau dugaan kepalsuan atau tipu muslihat.

Persyaratan atau alasan-alasan sebagai dasar untuk mengajukan keberatan terhadap putusan BPSK harus diatur dan ditentukan secara limitatif di dalam peraturan perundang-undangan, tidak boleh dibuka terlalu bebas, karena dengan membuka lebar tanpa adanya pembatasan akan menciptakan kondisi bahwa setiap putusan dari BPSK akan selalu diajukan keberatannya. Kondisi ini berpotensi mengakibatkan terjadinya ketidakpastian hukum dalam penegakan hukum perlindungan konsumen.

Banyaknya putusan arbitrase BPSK yang dibatalkan melaui upaya keberatan di Pengadilan Negeri menjadi permasalahan hukum yang serius dalam proses penegakan hukum perlindungan konsumen.

Beberapa permasalahan mendasar dalam penegakan hukum perlindungan konsumen di sektor perbankan, terjadi antara lain disebabkan oleh adanya beberapa faktor sebagai berikut :

1. Di sektor perbankan terdapat kendala untuk memproses suatu perkara perselisihan antara bank dengan nasabah sebagai sengketa konsumen;
2. Hubungan bank dengan nasabah merupakan hubungan kontraktual yang dituangkan dalam suatu perjanjian yang dibuat secara tertulis. Di dalam perjanjian tersebut selalu dicantumkan klausula mengenai *choice of forum*, sehingga Pengadilan atau Lembaga yang akan menyelesaikan perkara antara bank dan nasabah sudah ditentukan (diperjanjikan). Hal ini diperkenankan secara yuridis berdasarkan asas kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUH Perdata *juncto* Pasal 118 ayat (6) HIR. Dengan adanya klausula *choice of forum* mengakibatkan sengketa ini ketika diajukan ke BPSK menjadi terkendala, karena BPSK bukan *choice of forum* yang ditentukan (dipilih) dalam perjanjian antara bank dan nasabah. Umumnya dalam praktek, *choice of forum* selalu Pengadilan Negeri di wilayah tempat kedudukan Kantor Pusat bank.

**Upaya-upaya yang Diperlukan untuk Terciptanya Kepastian Hukum terhadap Upaya Keberatan atas Putusan BPSK**

Sistem hukum dalam pandangan Friedman terdiri dari tiga komponen yakni struktur hukum, substansi hukum dan kultur hukum yang berinteraksi[[10]](#footnote-10). Bepijak dari pandangan Friedman tersebut maka upaya yang diperlukan untuk terciptanya kepastian hukum terhadap upaya keberatan atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tersebut adalah dengan melakukan pembenahan dan penyempurnaan terhadap ketiga komponen yakni struktur hukum, substansi hukum dan kultur hukum.

Revisi terhadap UU Perlindungan Konsumen dapat menjadi salah satu upaya untuk mewujudkan terciptanya kepastian hukum terhadap eksistensi upaya keberatan. Beberapa hal pokok-pokok sebagai bahan pemikiran terkait dengan revisi terhadap UU Perlindungan Konsumen, khususnya terkait dengan upaya keberatan antara lain :

1. Pengaturan upaya keberatan dalam revisi UU Perlindungan Konsumen, harus dilandasi dengan prinsip “Penyelesaian Sengketa secara Patut” dan memperhatikan asas sederhana, cepat dan biaya ringan. Dengan adanya prinsip yang jelas, maka akan terhindar adanya inkonsistensi dan konflik diantara rumusan pasal-pasal yang akan diatur dalam revisi UU Perlindungan Konsumen.
2. Konsep pembatalan putusan arbitrase yang dianut UU Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial merupakan model penyelesaian sengketa yang dapat dipertimbangkan untuk diadopsi dalam revisi terhadap UU Perlindungan Kosumen nanti, yaitu pengajuan pembatalan langsung diajukan ke Mahkamah Agung, tidak melalui Pengadilan Negeri terlebih dahulu. Dengan demikian, proses penyelesaian sengketa konsumen diharapkan akan lebih cepat. Tentunya hal ini harus mendapat kajian dan pertimbangan secara komprehensif terlebih dahulu dari berbagai aspek, diantaranya harus dikaji mengenai pengaruhnya terhadap kemungkinan akan terjadinya penumpukan perkara di Mahkamah Agung.
3. Dalam revisi UU Perlindungan Konsumen, sebaiknya tidak lagi menggunakan istilah “Keberatan”, akan tetapi menggunakan istilah seperti halnya UU Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial yaitu “Pembatalan”. Dengan menggunakan istilah “pembatalan”, maka akan sejalan dengan terminologi yang digunakan oleh UU Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
4. Kemudian yang paling penting adalah dalam revisi UU Perlindungan Konsumen harus memuat pengaturan berkaitan hukum acara penyelesaian sengketa konsumen secara komprehensif. Dalam hal ini, Pemerintah agar melibatkan serta berkonsultasi dengan Mahkamah Agung Republik Indonesia dalam perumusan pengaturan hukum acara dan segala aspek yang ada kaitannya dengan peran pengadilan dalam proses penegakan hukum perlindungan konsumen.
5. Persyaratan atau alasan-alasan sebagai dasar untuk mengajukan keberatan terhadap putusan BPSK harus diatur dan ditentukan secara limitatif, tidak boleh dibuka terlalu bebas, karena dengan membuka lebar tanpa adanya pembatasan akan menciptakan kondisi bahwa setiap putusan dari BPSK akan selalu dengan mudah diajukan keberatan.
6. Beberapa hal yang sudah yang sudah diatur dengan baik oleh Perma No. 1 tahun 2006, selanjutnya agar diadopsi di dalam revisi UU Perlindungan Konsumen, antara lain :
7. Putusan BPSK yang dapat diajukan keberatan hanya putusan arbitrase BPSK;
8. Istilah “Keberatan” (atau jika nanti yang akan dipilih dalam revisi UU Perlindungan Konsumen adalah istilah “Pembatalan”) harus dirumuskan definisinya secara jelas;
9. Pihak yang mengajukan permohonan eksekusi adalah konsumen, bukan BPSK;
10. Majelis Hakim yang menangani sengketa konsumen harus mempunyai pengetahun yang cukup di bidang perlindungan konsumen;
11. Adanya pengaturan mengenai koordinasi diantara *stake holder* yang terkait dengan penegakan hukum perlindungan konsumen;
12. Revisi UU Perlindungan Konsumen terkait dengan materi penyelesaian sengketa konsumen harus memperhatikan keselarasannya dengan perundang-undangan terkait. Antara lain yang paling krusial adalah dalam kaitannya dengan sengketa konsumen di sektor perbankan, karena setelah berdirinya Otoritas Jasa Keuangan, maka penyelenggaraan perlindungan konsumen di sektor perbankan juga menjadi salah satu tugas dari Otoritas Jasa Keuangan.

Kemudian dalam rangka mewujudkan terciptanya kepastian hukum terhadap upaya keberatan atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, upaya yang dilakukan harus menyentuh juga terhadap pembenahan dari sisi aparat penegak hukum yang terlibat dalam pelaksanaan penegakan hukum perlindungan konsumen, terutama peran dan eksistensi dari BPSK. Penyelesaian sengketa konsumen sedapat mungkin dapat berakhir di tingkat BPSK, sehingga tidak perlu dilanjut sampai ke tingkat Pengadilan Negeri bahkan Kasasi, karena esensi dari penyelesaian sengketa melalui jalur di luar Pengadilan Negeri adalah agar penyelesaian sengketa bisa berjalan dengan cepat, sederhana dan biaya ringan.

1. Perlu dipertimbangkan dan dikaji kemungkinan penggabungan BPSK ke dalam BPKN. Hal ini akan lebih baik daripada berada di bawah Pemerintah Propinsi.
2. Tugas BPSK sebaiknya difokuskan hanya untuk menyelesaikan sengketa konsumen, sehingga tugas pengawasan pencantuman klausula baku sebaiknya dialihkan dari BPSK ke BPKN.
3. Anggota BPSK dari unsur pemerintah sebaiknya diganti dengan unsur akademisi.
4. Dalam penanganan sengketa konsumen di sektor perbankan, perlu peningkatkan terhadap kompetensi anggota BPSK. Oleh karena itu, BPSK perlu menjalin kerjasama dan koordinasi dengan OJK dan Bank Indonesia.
5. Koordinasi juga perlu dilakukan oleh BPSK dengan Mahkamah Agung Republik Indonesia, terutama BPSK sebaiknya mengikuti dan mencermati atas putusan-putusan Mahkamah Agung dalam perkata keberatan (sengketa konsumen).

Diperlukan peran proaktif dari BPSK. yaitu dengan memberikan edukasi kepada pihak konsumen, sehingga konsumen diharapkan memiliki kesadaran hukum kepada konsumen. Hal ini sesuai dengan salah satu tugas BPSK yaitu memberikan konsultasi perlindungan konsumen.

Majelis Hakim yang akan menangani perkara keberatan terhadap putusan BPSK sedapat mungkin mempunyai pengetahuan yang cukup di bidang perlindungan konsumen

**Kendala yang Ditemui dalam Memperoleh Kepastian Hukum atas Upaya Keberatan terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen**

1. Kelemahan Pengaturan mengenai Upaya Hukum “Keberatan” dalam UU Perlindungan Konsumen

Tidak lengkapnya pengaturan mengenai hukum acara di dalam UU Perlindungan Konsumen serta tidak adanya peraturan pelaksanaan dari UU Perlindungan Konsumen yang mengatur hukum acara pengajuan upaya keberatan menimbulkan permasalahan hukum yang dapat menghambat proses penegakkan hukum perlindungan konsumen.

Sebagai upaya untuk menciptakan kepastian hukum atas upaya keberatan terhadap putusan BPSK, maka diperlukan revisi terhadap UU Perlindungan Konsumen. Akan tetapi, untuk proses ke arah dilakukannya revisi UU Perlidungan Konsumen belum nampak dari Pemerintah maupun Dewan Perwakilan Rakyat (DPR).Di tahun 2017 terdapat 49 Rancangan Undang-Undang (RUU) yang sedang dalam proses Program Legislasi Nasional (Prolegnas) di DPR.[[11]](#footnote-11) Akan tetapi, revisi terhadap UU Perlindungan Konsumen tidak termasuk ke dalam daftar 49 Rancangan Undang-Undang (RUU) yang sedang dalam proses Prolegnas.

1. Kendala Tidak adanya Petunjuk Teknis Proses Pelimpahan Perkara dari BPSK ke Pengadilan Negeri

Dalam proses pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK, hubungan koordinasi secara kelembagaan antara BPSK dengan Pengadilan Negeri belum diatur dalam suatu peraturan teknis. Belum ada petunjuk teknis mengenai proses pelimpahan berkas perkara dari BPSK ke Pengadilan Negeri. Kondisi ini terjadi karena BPSK bukan institusi lembaga peradilan di bawah naungan Mahkamah Agung.

3.Kendala Teknis Pemeriksaan Upaya Keberatan di Pengadilan Negeri dikaitkan dengan Ketentuan Limitasi Waktu Paling Lambat 21 hari

Ketentuan Pasal 58 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen dan Pasal 41 ayat (3) Kepmenperindag No. 350/2001, pada pokoknya mewajibkan Pengadilan Negeri yang memeriksa perkara keberatan untuk mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) hari sejak diterimanya keberatan. Ketentuan ini merupakan hal yang sangat positif, karena akan memberikan kepastian hukum terkait waktu dalam proses penyelesaian sengketa. Akan tetapi, dari hasil penelitian penulis, dalam prakteknya, penerapan ketentuan Pasal 58 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen dan Pasal 41 ayat (3) Kepmenperindag No. 350/2001 terkendala, karena Pengadilan Negeri menggunakan standar dan prosedur perkara perdata biasa dalam menangani perkara keberatan.

Pengadilan Negeri menggunakan standar dan prosedur perkara perdata biasa dalam perkara keberatan, maka jalannya sidang berlangsung melalui proses gugat ginugat (gugatan-jawaban-replik-duplik-kesimpulan-pembuktian-putusan). Hal ini mengakibatkan, proses sidang dilakukan secara “maraton” dengan jeda waktu yang singkat antara satu sidang ke sidang yang lainnya. Akibatnya dalam satu minggu bisa dilakukan lebih dari 1 (satu) kali sidang, sehingga menyebabkan terjadinya ketidaksiapan dari para pihak dalam menjalani proses persidangan.

Dalam sistem hukum acara perdata yang berlaku di Pengadilan Negeri yang bersumber kepada HIR, proses gugat ginugat merupakan hak dari para pihak yang berperkara yang dilindungi oleh hukum. Proses gugat ginugat (gugatan-jawaban-replik-duplik-kesimpulan-pembuktian-putusan), merupakan media yang disediakan oleh hukum acara, bagi para pihak yang berperkara untuk mengajukan dan menyampaikan fakta-fakta dan argumentasi hukumnya di forum persidangan atas perkara yang sedang diperiksa oleh Majelis Hakim

Dalam prakteknya, penyelesaian perkara keberatan di Pengadilan Negeri sering melampaui waktu 21 (dua puluh satu) hari, hal ini banyak terjadi karena adanya penundaan (pengunduran) sidang. Dalam praktek,penundaan (pengunduran) sidang ini antara lain disebabkan oleh beberapa kondisi sebagai berikut :

1. Termohon keberatan belum siap dengan jawabannya atau dupliknya;
2. Pemohon keberatan belum siap dengan repliknya;
3. Para pihak (salah satu pihak) atau saksi tidak hadir di persidangan;
4. Masih ada bukti surat baik dari Penggugat maupun Tergugat yang belum memenuhi persyaratan administratif;
5. Kesimpulan belum siap;
6. Putusan belum siap.

Untuk dapat menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di sektor perbankan dengan baik, diperlukan kompetensi khusus dari anggota BPSK. Bisnis di sektor perbankan merupakan kegiatan *higly regulated*, karena banyaknya regulasi yang terkait dalam pengaturan di sektor perbankan, baik regulasi yang diterbitkan oleh Otoritas Jasa Keuangan maupun oleh Bank Indonesia.

Kendala-kendala umum yang terjadi di BPSK juga sangat mempengaruhi kinerja dari BPSK, antara lain :

1. Adanya kekurangan dalam sarana dan prasarana di BPSK;
2. Tidak optimalnya dukungan pendanaan untuk operasional BPSK, karena secara kelembagaan BPSK berdasarkan Undang -Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, pelaksanaan perlindungan konsumen (termasuk BPSK) menjadi urusan pemerintah provinsi, sehingga mengandalkan dana dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

Susanti Adi Nugroho[[12]](#footnote-12) menjelaskan bahwa beberapa kendala dan permasalahan yang dihadapi BPSK adalah :

1. Kendala Kelembagaan (Institusional);
2. Kendala Pendanaan;
3. Kendala Sumber Daya Manusia;
4. Kendala Peraturan;
5. Kendala Pembinaan dan Pengawasan, serta tidak adanya koordinasi aparat Penanggung Jawabnya;
6. Kendala kurangnya sosialisasi dan rendahnya tingkat kesadaran hukum konsumen;
7. Kendala kurangnya respon dan pemahaman dari badan peradilan terhadap kebijakan Perlindungan Konsumen;
8. Kurangnya respon masyarakat terhadap UU Perlindungan Konsumen dan Lembaga BPSK.

Ketidakseimbangan posisi konsumen di sektor perbankan setidaknya dapat dilihat dari sisi sumberdaya yang dimiliki bank. Bank sebagai institusi bisnis mempunyai sumber daya yang sudah dipersiapkan jika sewaktu-waktu bank harus menghadapi sengketa hukum. Di setiap bank selalu dilengkapi dengan adanya unit kerja yang tugasnya menangani permasalahan hukum yang menimpa bank, biasanya tugas ini dilakukan oleh Bagian atau Divisi Legal bank. Divisi Legal bank merupakan karyawan yang berlatar belakang pendidikan hukum, sehingga secara *skill* telah dipersiapkan untuk dapat melindungi kepentingan bank dari adanya potensi risiko hukum. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa posisi bank dalam menghadapi suatu sengketa konsumen jauh lebih siap dan kedudukannya lebih unggul dibandingkan dengan nasabah.

Sementara itu, nasabah boleh dikatakan, adanya sengketa dengan bank adalah suatu “musibah”, karena nasabah pada hakikatnya tidak dalam kapasitas untuk bersengketa. Jika harus bersengketa dengan bank, maka nasabah harus melakukan upaya lebih. Nasabah harus mengorbankan waktu, perhatian bahkan mungkin biaya dalam upaya menuntut apa yang menjadi haknya. Padahal pada awalnya, nasabah berinteraksi dengan bank sekedar hanya untuk memenuhi kebutuhannya atas layanan jasa perbankan.

Dalam menghadapi ketidakseimbangan antara konsumen dengan pelaku usaha, khususya di sektor perbankan, maka sebetulnya dalam hal ini sudah ada pranata hukum yang disediakan oleh UU Perlindungan Konsumen, yaitu adanya Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, (selanjutnya disebut LPKSM). Eksistensi LPKSM secara yuridis diakui dan diatur dalam Pasal 44 UU Perlindungan Konsumen.

Dengan adanya LPKSM, maka nasabah bank dapat memberikan kuasa kepada LPKSM untuk mewakili dalam proses penyelesaian sengketa konsumen. Mengenai LPKSM sebagai kuasa hal ini diperkenankan secara hukum. Penggunaan kuasa hukum dalam proses penyelesaian sengketa di BPSK, landasan hukumnya secara tersirat terdapat dalam Pasal 15 ayat (2) Kepmenperindag No. 350/2001 yang menentukan bahwa “Permohonan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat juga diajukan oleh ahli waris atau **kuasanya**.

Kemudian jika sengketa konsumen tersebut diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri dan kasasi ke Mahkamah Agung, maka nasabah tetap dapat memberikan kuasa kepada LPKSM untuk bertindak mewakili nasabah. Secara regulasi tidak ada halangan atas hal ini, karena LPKSM tidak bertindak dalam kapasitas sebagai profesi advokat dalam mewakili nasabah. Dalam perkara perdata, kuasa dari para pihak tidak selalu harus advokat, karena HIR tidak mengenal kewajiban menguasakan kepada seorang advokat (pengacara).[[13]](#footnote-13)

**PENUTUP**

**A. Kesimpulan**

1. Upaya keberatan tidak dikenal dalam Sistem Hukum Acara Perdata di Indonesia. Sementara itu, pengaturannya di dalam UU Perlindungan Konsumen, terutama menyangkut sisi hukum acaranya tidak tuntas. Oleh karena itu, terbitnya Perma No. 1 tahun 2006 telah berfungsi dalam mengisi kekosongan hukum dan mengatasi kendala-kendala dan ketidakjelasan yang sebelumnya timbul dalam praktek di pengadilan; memberikan arahan mengenai tata cara pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK; serta telah memberikan kejelasan bahwa hukum acara yang digunakan untuk perkara keberatan adalah Hukum Acara Perdata yang berlaku. Akan tetapi, karena perkara keberatan memiliki karakteristik khusus yang berbeda dengan perkara perdata biasa, sehingga Hukum Acara Perdata yang berlaku tidak dapat digunakan sepenuhnya sebagai hukum acara perkara keberatan; Pengaturan upaya keberatan di dalam UU Perlindungan Konsumen tidak selaras dengan UU tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa; Putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat, tetapi masih dapat diajukan upaya keberatan, sehingga hal ini ditafsirkan sebagai upaya banding terhadap putusan arbitrase BPSK; Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 15 /PUU-XII/2014, tanggal 11 November 2014 dan ketentuan Pasal 6 ayat (5) Perma No. 1 tahun 2006, membawa dampak yang sangat signifikan, karena alasan-alasan untuk mengajukan upaya keberatan menjadi tidak limitatif (memberikan kelonggaran) serta memperluas kewenangan Pengadilan Negeri, sehingga putusan BPSK banyak yang diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri. Di tingkat kasasi banyak putusan BPSK dalam sengketa konsumen di sektor perbankan yang dibatalkan oleh Mahkamah Agung RI, karena tidak memenuhi kualifikasi sebagai sengketa konsumen berdasarkan UU Perlindungan Konsumen, sehingga BPSK dinyatakan tidak berwenang.
2. Upaya untuk menciptakan kepastian hukum dilakukan dengan melakukan revisi terhadap UU Perlindungan Konsumen; Optimalisasi peran BPSK; adanya koordinasi serta kerjasama diantara BPSK dengan Pengadilan Negeri; Tugas BPSK dalam memberikan konsultasi kepada konsumen perlu dioptimalkan sebagai media untuk meningkatkan kesadaran hukum konsumen.
3. Masih ada kendala dalam upaya menciptakan kepastian hukum terhadap upaya keberatan, karena revisi UU Perlindungan Konsumen sampai dengan saat masih belum masuk kedalam Program Prioritas Legislasi Nasional (Prolegnas) padahal di dalam UU Perlindungan Konsumen masih terdapat kelamahan yang mendasar; Tidak adanya Petunjuk Teknis Proses Pelimpahan Perkara dari BPSK ke Pengadilan Negeri; Kendala Teknis Pemeriksaan Perkara Keberatan di Pengadilan Negeri sehubungan dengan Ketentuan Limitasi Waktu Paling Lambat 21 hari, sehingga masih ada pelampauan dalam praktek; Kendala kurangnya pemahaman anggota BPSK terhadap regulasi di bidang perbankan;kendala ketidakseimbangan kedudukan nasabah dengan bank dalam proses berperkara di pengadilan.

**B. Saran**

1. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) agar bersikap lebih proaktif untuk mendorong dilakukannya revisi terhadap UU Perlindungan Konsumen, mengingat sampai saat ini belum nampak langkah nyata ke arah dilakukannya revisi terhadap UU Perlindungan Konsumen. Hal ini tercermin dari belum masuknya revisi terhadap UU Perlindungan Konsumen kedalam agenda Program Legislasi Nasional (Prolegnas). Hal-hal yang harus diperhatikan terkait revisi terhadap UU Perlindungan Konsumen :
2. Dalam pelaksanaan revisi terhadap UU Perlindungan Konsumen agar melibatkan Mahkamah Agung RI terutama dalam perumusan terkait materi hukum acara serta pengaturan mengenai peran peradilan dalam penegakan hukum perlindungan konsumen.
3. Dalam revisi UU Perlindungan Konsumen, sebaiknya tidak lagi menggunakan istilah “Keberatan”, akan tetapi menggunakan istilah seperti halnya UU Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial yaitu “Pembatalan”. Pengajuan pembatalan langsung diajukan ke Mahkamah Agung, tidak melalui Pengadilan Negeri terlebih dahulu. Dengan demikian, proses penyelesaian sengketa konsumen diharapkan akan lebih cepat.
4. Persyaratan atau alasan-alasan sebagai dasar untuk mengajukan keberatan terhadap putusan BPSK harus diatur dan ditentukan secara limitatif, tidak boleh dibuka terlalu bebas.
5. Selama belum dilakukannya revisi terhadap UU Perlindungan Konsumen, maka sebaiknya Pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah yang mengatur mengenai hukum acara penyelesaian sengketa konsumen, yang di dalamnya meliputi pula pengaturan hukum acara berkaitan dengan pemeriksaan perkara keberatan terhadap putusan BPSK di Pengadilan Negeri.
6. Mengingat dalam praktek banyak terjadi pelampauan terhadap ketentuan tentang batas waktu dalam penyelesaian sengketa di BPSK dan Pengadilan Negeri, maka perlu diatur adanya sanksi jika hal ini tidak dipenuhi.
7. Perlu dipertimbangkan dan dikaji kemungkinan penggabungan BPSK ke dalam BPKN. Hal ini akan lebih baik daripada berada di bawah Pemerintah Provinsi.
8. Untuk mengoptimalkan tugas dan peran BPSK dalam penegakan hukum : BPSK sebaiknya difokuskan hanya untuk menyelesaikan sengketa konsumen. Oleh karena itu, tugas pengawasan pencantuman klausula baku sebaiknya dialihkan dari BPSK ke BPKN; anggota BPSK dari unsur pemerintah sebaiknya diganti dengan unsur akademisi ; dalam penanganan sengketa konsumen di sektor perbankan, perlu peningkatkan terhadap kompetensi anggota BPSK. Oleh karena itu, BPSK perlu menjalin kerjasama dan koordinasi dengan OJK dan Bank Indonesia. Koordinasi juga perlu dilakukan oleh BPSK dengan Mahkamah Agung Republik Indonesia, terutama BPSK sebaiknya mengikuti dan mencermati atas putusan-putusan Mahkamah Agung dalam perkata keberatan (sengketa konsumen).

**DAFTAR PUSTAKA**

**Buku**

Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung, 1982;

\_\_\_\_\_\_\_\_\_, *Hukum Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung,1991;

Adijaya Yusuf dan John W. Head, *Topik-Topik Mata Kuliah Hukum Ekonomi dan Kurikulum*, ELIPS, Jakarta, 1998;

Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen,* Raja Grafindo Persada, Jakara, 2004;

\_\_\_\_\_\_\_\_\_, *Hukum Kontrak ,Perancangan Kontrak,* Rajawali Pers, Jakarta 2010;

\_\_\_\_\_\_\_\_\_, Hukum Kontrak, Rajawali Pers, Jakarta, 2004;

\_\_\_\_\_\_\_\_\_,*Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di* *Indonesia* , PT Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2013;

Ahmad Ali, *Menguak Tabir Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2008;

Bernard Arief Sidharta, *Refleksi Tentang Struktur Ilmu Hukum*, Mandar Maju, Bandung, 1999;

Celine Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008;

Firman Tumantara Endipradja, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Setara Press, Malang, 2016;

Herlien Boediono, *Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapannya di Bidang Kenotariatan,* Citra Aditya Bakti, Bandung, 2009;

Huala Adolf, *Dasar-dasar, Prinsip & Filosofi Arbitrase*, Keni Media, Bandung, 2013;

Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia,* Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006;

Jimmy Joses Sembiring, *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan; Negosiasi, Mediasi, Ajudikasi, & Arbitrase,* Visimedia, Jakarta, 2011;

J. Satrio, *Hukum Jaminan Hak Jaminan Kebendaan Fidusia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002;

Joni Emerson, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan (negosiasi, mediasi, konsiliasi dan arbitrasi*), Gramedia Pustaka, Jakarta, 2001;

Jonker Sihombing, *Peran dan Aspek Hukum dalam Pembangunan Ekonomi*, Alumni, Bandung, 2010;

Lawrence M. Friedman, *Sistem Hukum: Perspektif Ilmu Sosial*, Diterjemahkan oleh M. Khozim, Nusa Media, Bandung, 2009;

Lili Rasjidi dan Ira Rasjidi, *Dasar-Dasar Filsafat dan Teori Hukum,* Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001;

M.A. Moegni Djojodirdjo, *Perbuatan Melawan Hukum,* Pradnya Paramita, Jakarta, tanpa tahun;

Mariam Darus Badrulzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2001;

M.Bahsan, *Penilaian Jaminan Kredit*, Rejeki Agung, Jakarta, 2002;

M. Yahya Harahap, *Arbitrase*, Sinar Grafika, Jakarta, 2004;

\_\_\_\_\_\_\_\_\_, *Hukum Acara Perdata*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011;

\_\_\_\_\_\_\_\_\_, *Kekuasaan Pengadilan Tinggi dan Proses Pemeriksaan Perkara Perdata dalam Tingkat Banding*, Sinar Grafika, Jakarta, 2006;

Mahmul Siregar, *“Kepastian Hukum Dalam Transaksi Bisnis Internasional dan Implikasinya Terhadap Kegiatan Investasi di Indonesia”*, Medan, Fakultas Hukum USU, tanpa tahun.

Munir Fuady, *Perbuatan Melawan Hukum,* cet.1, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002;

Mochtar Kusumaatmadja, *Fungsi dan Perkembangan Hukum dalam Pembangunan Nasional*, Binacipta, Bandung, tanpa tahun;

\_\_\_\_\_\_\_\_, *Konsep-Konsep Hukum, Dalam Pembangunan,* Alumni, Bandung, 2006;

Nindyo Pramono, *Bunga Rampai Hukum Bisnis Aktual*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006;

N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen,* Panta Rei, Jakarta, 2005;

Nurnaningsih Amriani, *Mediasi: Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta 2011;

Retnowulan Sutantio & Iskandar Oeripkartawinta, *Hukum Acara Perdata dalam Teori dan Praktek*, Mandar Maju, Bandung, 1995;

R. Setiawan, *Pokok-Pokok Perikatan*, Bina Cipta, Bandung, 1987;

R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Inter Nusa, Jakarta,1987;

\_\_\_\_\_\_\_\_\_, *Hukum Acara Perdata*, Bina Cipta, Bandung, 1989;

Ronny Sautma Hotma Bako, *Hubungan Bank dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan dan Deposito (Suatu Tinjauan Hukum Terhadap Perlindungan Deposan di Indonesia Dewasa Ini*), Citra Aditya Bakti, Bandung, 1998;

Rosa Agustina, *Hukum Perikatan,*  Pustaka Larasan, Denpasar, 2012;

Romy Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1990;

Salim HS, *Perkembangan Teori Dalam Ilmu Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010;

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, *Hukum Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2004;

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,*Hukum Kontrak Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*, Cet.II, Sinar Grafika, Jakarta, 2004;

Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Alumni, Bandung, 1986;

Setiawan, *Masalah Produsen atau Konsumen;Siapa Dilindungi Hukum,* Jakarta, 2001.

Sentosa Sembiring, *Hukum Perbankan*, Mandar Maju, Bandung, 2012;

Sudaryatmo et. al., *Konsumen Menggugat*, Piramedia, Jakarta, 2003;

Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grafindo, Bandung, 2000;

Soerjono Soekanto, dan Srimamuji, *Penelitian Hukum Normatif*, Rajawali, Jakarta,1983;

Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum:Suatu Pengantar*, Liberty, Jakarta, 1996;

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, *Mengenal Hukum:Suatu Pengantar*, Universitas Atmajaya, Jogyakarta, 2010;

Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Prenadamedia Group, Jakarta, 2015;

Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Kedua, cet ke:1, Balai Pustaka, Jakarta, 1991;

Taufik Simatupang. *Aspek Hukum Periklanan,* Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004;

Tan Kamelo, *Hukum Jaminan Fidusia*, Alumni, Bandung 2004;

Toto Thohir Suriaatmadja. *Pengangkutan Kargo Udara,* Pustaka Bani Quraisy, Bandung, 2005;

Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2007;

Widjanarto, *Hukum Dan Ketentuan Perbankan Di Indonesia*, Grafiti, Jakarta,1990;

Widijantoro, J dan Wisnubroto, Al, *efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Upaya Perlindungan Konsumen*, Fakultas Hukum Universitas Atmajaya, Yogyakarta, 2014;

Wirjono Prodjodikoro, *Hukum Acara Perdata di Indonesia*, Sumur Bandung, Bandung, Cet. VI.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, Asas - Asas Hukum Perjanjian, Bale, Bandung, 1986;

Yusuf Shofie. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya,* Citra Aditya, Bandung*,* 2003;

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, *Pelaku Usaha,Konsumen,dan Tindak Pidana Korporasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2002;

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, *Kapita Selekta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Ghalia- Indonesia, Jakarta, 2007;

Zaim Saidi et. al., *Menuju Mahkamah Keadilan*, Piramedia, Jakarta, 2003;

**B. Peraturan Per-Undang-Undangan**

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Amandemen keempat

Kitab Undang - Undang Hukum Perdata;

HIR (Hukum Acara Perdata);

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan;

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, berikut perubahan-perubahannya;

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2012 tentang Otoritas Jasa Keuangan;

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa;

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2017 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional tahun 2015-2025;

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 50 tahun 2017, tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen;

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 06/M-Dag/Per/2/2017, tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/Mpp/Kep/12/2001, tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;

Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2006, tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013, tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan;

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa;

Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/Pbi/2014, tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran;

Peraturan Bank Indonesia Nomor: 8/5/Pbi/2006 Tentang Mediasi Perbankan, berikut perubahan-perubahanya;

Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 16/16/DKSP tanggal 30 September 2014 tentang Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran;

**C. Sumber Lainnya**

Aan Burhanudin, *Jurnal Ilmu Hukum*, Fakultas Hukum Unpas, Edisi Mei- Juli 2000, Bandung, 2000;

Agus Suwandono, *“Ruang Lingkup Hukum Perlindungan Kosnsumen”,* Modul 1 Bahan Materi *Hukum Perlindungan Kosnsumen*;

Bambang Supriyanto, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jurnal Ekonomi & Pendidikan, Volume 5 Nomor 2, Desember 2008;

Bagir Manan, *Pembinaan Hukum Nasional*, disampaikan untuk kuliah umum di Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran, Bandung, 18 Agustus 1997;

Huala Adolf, disampaikan dalam sidang Mahkamah Konsitusi dalam kapasitasnya sebagai saksi ahli yang dihadirkan oleh pemerintah, tertuang di dalam Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 15/PUU-XII/2014, tertanggal 11 November 2014;

Laporan Tahunan Mahkamah Agung RI tahun 2016,

Mahmul Siregar, *Kepastian Hukum Dalam Transaksi Bisnis Internasional dan Implikasinya Terhadap Kegiatan Investasi di Indonesia,* Medan, Fakultas Hukum USU, tanpa tahun.

Muchsin, *Tugas Dan Wewenang Peradilan Terhadap Putusan BPSK*, Majalah Hukum Varia Peradilan, Nomor 278, 2009

Retnowulan Sutantio, *Perjanjian Menurut Hukum Indonesia*, Varia Peradilan,tahun V No.56 Mei 1990;

Ricardo Simanjuntak,*Akibat Dan Tindakan-Tindakan HukumTerhadap Pencantuman Klausula Baku Dalam Polis Asuransi Yang Bertentangan Dengan Pasal 18 UU No.8/1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Hukum Bisnis,Vol.22, No.2,Tahun 2003;

*Road Map* Mekanisme Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan – Otoritas Jasa Keuangan 2014;

Romy Hanitijo, *Hukum dan Masalah Penyelesaian Konflik*, Majalah Fakutas Hukum UNDIP, Semarang, 1984;

Tim Pengajar Diklat Kemahiran Hukum Kontrak, Buku *Ajar Diklat Kemahiran Hukum Kontrak*, Universitas Andalas, Padang, 2005;

Program Legislasi Nasional Dewan Perwakilan Rakyat, <http://www.dpr.go.id/uu/prolegnas/year/2017>, diakses pada 26 September 2017, pukul 10.00 WIB.

<http://www.beritasatu.com/ekonomi/433844-pemerintah-cabut-izin-bpsk> batubara.html, diunduh pada Senin 25 September 2017, pukul 10.55 Wib.

Sistem Informasi Penelurusan Perkara (SIPP), PN Tasikmalaya, PN Bale Bandung, PN Garut dan PN Subang, diakses pada Kamis, 21 September 2017, Pukul 14.17

.

1. Dijelaskan di dalam Lampiran Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 50 tahun 2017, tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen, pada BAB I [↑](#footnote-ref-1)
2. Widijantoro, J dan Wisnubroto, Al, *efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Upaya Perlindungan Konsumen,* Fakultas Hukum Universitas Atmajaya, Yogyakarta, hlm. 45. [↑](#footnote-ref-2)
3. Didalam Lampiran Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomo 50 tahun 2017, tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen, pada bagian D.2 Sektor yang Paling Banyak Mendapatkan Kasus Sengketa Konsumen, tercantum di Tabel 3.5 Kelompok Jasa yang paling banyak mengalami sengketa konsumen adalah : (1) Jasa Keuangan seperti Perbankan dan Asuransi, (2) Jasa Pelayanan Publik, (3) JasaTransportasi, (4) Jasa Telekomunikasi. [↑](#footnote-ref-3)
4. Mochtar Kusumaatmadja, *Konsep-Konsep Hukum, Dalam Pembangunan,* PT Alumni, Bandung, 2006, hlm. 13-14. [↑](#footnote-ref-4)
5. Dijelaskan di dalam Lampiran Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 50 tahun 2017, tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen, pada BAB III [↑](#footnote-ref-5)
6. Firman Tumantara Endipradja, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Setara Press, Malang 2016, hlm. 25-26 [↑](#footnote-ref-6)
7. Tan Kamelo, *Hukum Jaminan Fidusia*, Bandung: Alumni, 2004, hlm. 117. [↑](#footnote-ref-7)
8. Susanti Adi Nugroho, *Op.Cit*, hlm. 20 [↑](#footnote-ref-8)
9. Susanti Adi Nugroho*, Op.Cit,* hlm. 264 [↑](#footnote-ref-9)
10. Lawrence M. Friedman, *Sistem Hukum: Perspektif Ilmu Sosial*, Diterjemahkan oleh M. Khozim, Nusa Media, Bandung, 2009, hlm. 17 [↑](#footnote-ref-10)
11. Program Legislasi Nasional Dewan Perwakilan Rakyat,<http://www.dpr.go.id/uu/prolegnas/year/2017>, diakses pada 26 September 2017, pukul 10.00 WIB. [↑](#footnote-ref-11)
12. Susanti Adi Nugroho, *Op.cit*, hlm. 210-236 [↑](#footnote-ref-12)
13. Subekti, *Op.Cit*, hlm .15 [↑](#footnote-ref-13)