BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Perkembangan pesat dalam sektor ekonomi, perdagangan, dan industri telah membawa dampak yang signifikan, dengan memberikan kontribusi positif terutama penyediaan barang dan jasa bagi masyarakat konsumen. Hal ini tercermin dalam pemenuhan kebutuhan konsumen dengan jumlah yang memadai, peningkatan kualitas produk, dan beragamnya variasi barang yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan mereka. Namun, di sisi lain, perkembangan ini juga menimbulkan dampak negatif, terutama dalam bentuk persaingan yang tidak sehat antara pelaku usaha yang berusaha untuk memperoleh perhatian konsumen.

Persaingan yang tidak sehat di antara pelaku usaha kadang-kadang menghasilkan dampak yang merugikan bagi konsumen. Konsumen sering kali merasa kecewa ketika harapan mereka tidak terpenuhi. Fenomena ini disebabkan oleh orientasi pelaku usaha yang lebih mementingkan aspek keuntungan daripada kepuasan pelanggan, dengan menempatkan konsumen sebagai fokus pada upaya memaksimalkan profitabilitasnya.

Persaingan antar pelaku usaha seringkali menimbulkan kerugian terhadap konsumen, apabila terjadi kerugian maka konsumen berhak meminta ganti rugi jika barang/jasa yang dibelinya tidak dalam kondisi yang seharusnya. Apabila pelaku usaha tidak mau mempertanggungjawabkan kerugian atau kerusakan yang dialami konsumen dikarenakan konsumsi

barang/jasa yang diproduksi, maka hal ini akan menjadi sengketa konsumen dengan pelaku usaha atas konsumsi barang/jasa yang diproduksi.

Dalam konteks ini, perlindungan konsumen dalam dunia perdagangan menjadi semakin penting untuk memastikan keamanan dan keadilan akibat dari proses mekanisme pasar yang terus berkembang. Melihat dari laman web yang diterbitkan oleh Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia (BPKN) dapat dilihat dari grafik yang merepresentasikan jumlah pengaduan konsumen yang diterima dari tahun 2017 hingga 22 Desember 2023. Kesimpulannya, BPKN telah menerima total 9.080 pengaduan dari tahun 2017 hingga 22 Desember 2023, dimana sektor perumahan mendominasi, kemudian disusul oleh sektor jasa keuangan dan e-commerce.¹

Terkait jumlah pengaduan dan dinamika dalam hukum perlindungan konsumen di Indonesia, mencerminkan upaya serius dalam mengatur dan melindungi hak-hak konsumen. Aturan yang memberikan kerangka hukum untuk menjamin keadilan dan keamanan dalam transaksi konsumen, baik di pasar tradisional maupun digital menjadi tantangan baru dalam perlindungan konsumen juga meningkat.

Menyikapi persoalan yang menimpa salah satu pihak, pemerintah berupaya membina hubungan dengan pelaku usaha dan konsumen. Oleh karena itu, pemerintah telah memasukkan perlindungan konsumen ke dalam produk hukum yang dikenal dengan UU No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen guna memberikan kesadaran, pengetahuan,

¹ https://bpkn.go.id/statistik_pengaduan, “Statistik Pengaduan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN),” diakses pada tanggal 18 Desember 2023, pukul 08.00 WIB.

kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya sendiri. Penyebab utama kelemahan konsumen menurut penjelasan undang-undang ini, adalah karena rendahnya kesadaran konsumen terhadap haknya.

Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen secara jelas telah menyebutkan hak-hak yang didapat oleh konsumen dalam transaksi jual beli dan terjadinya sengketa konsumen dengan pelaku usaha dapat terjadi apabila salah satu haknya tidak terpenuhi. UU Perlindungan Konsumen memberikan hak kepada konsumen dalam upaya penyelesaian sengketa atas kerugian yang dialami dari kegiatan transaksi jual beli.

Penyelesaian sengketa yang kerugiannya kecil apabila di ajukan ke pengadilan justru memerlukan biaya yang lebih besar dan waktu yang cukup lama, sehingga dibutuhkan lembaga yang dapat menyelesaikan sengketa tersebut dengan sederhana, cepat, dan biaya murah. Untuk memberikan wadah dan ruang kepada konsumen yang dirugikan maka diperlukan sebuah lembaga yang mampu menyelesaikan sengketa konsumen. Sehingga UU Perlindungan Konsumen menawarkan kesempatan kepada pihak-pihak yang bersengketa untuk membantu menyelesaikan sengketa konsumen melalui lembaga pilihan mereka. Pasal 45 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen memberikan pilihan bahwa sengketa konsumen dapat dibereskan di luar atau di dalam pengadilan.

Pihak-pihak yang memilih untuk menyelesaikan perselisihan mereka di luar pengadilan berdasarkan UU Perlindungan Konsumen kini dapat

melakukannya melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dibentuk oleh pemerintah. Pasal 1 ayat 11 dari UU Perlindungan Konsumen mendefinisikan BPSK sebagai “lembaga yang bertugas untuk menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen”. Pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK diatur oleh Peraturan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yang ditetapkan oleh keputusan Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia (disingkat Kepmenrindag RI).

Dalam UU Perlindungan Konsumen Pasal 52 huruf a disebutkan tugas dan wewenang BPSK “melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi”. Hal yang sama juga di atur dalam Kepmenrindag RI Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 menyediakan tiga alternatif penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang difasilitasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yaitu:

1. Mediasi, yaitu penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan melibatkan pihak ketiga yang netral sebagai mediator. Peran mediator terbatas pada fasilitator, sementara keputusan akhir sepenuhnya berada di tangan para pihak yang bersengketa.²
2. Konsiliasi, di mana para pihak menyelesaikan sengketa mereka sendiri dengan bantuan majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator. Konsiliator hanya berperan sebagai penengah dan fasilitator pertemuan,

² Nita Triana, *Alternative Dispute Resolution*, Cet. Pertama, Kaizen Sarana Edukasi, Yogyakarta, 2019, hlm. 21.

sehingga para pihak dapat bernegosiasi secara mandiri untuk mencapai kesepakatan damai.³

3. Arbitrase, yakni penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang didasarkan pada perjanjian arbitrase tertulis antara pihak-pihak yang bersengketa. Dalam proses ini, keputusan diambil oleh pihak ketiga, yaitu arbiter, yang diberi mandat oleh para pihak untuk menyelesaikan sengketa tersebut.⁴

Para pihak yang sepakat untuk memilih penyelesaian sengketa melalui salah satu cara diatas, setelah menerima gugatan BPSK mempunyai waktu 21 hari kerja untuk mengambil keputusan. Dalam Pasal 54 Ayat (3) UU Perlindungan Konsumen, “Keputusan majelis (BPSK) bersifat final dan mengikat”. Sebagaimana dijelaskan dalam pasal tersebut putusan BPSK tidak dapat diajukan banding, kasasi maupun peninjauan kembali dan pelaksanaannya dapat dipaksakan kepada pihak yang dibebankan.

Namun ternyata UU Perlindungan Konsumen mengenal pengajuan keberatan kepada Pengadilan Negeri. Menurut ketentuan Pasal 56 Ayat (2) UU Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa “Para pihak dapat mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut”.

Pasal 56 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak memberikan penjelasan rinci mengenai mekanisme penyelesaian keberatan oleh pengadilan, termasuk batasan kompetensi Pengadilan Negeri dalam

³ *Ibid*, hlm. 124.

⁴ *Ibid*, hlm. 76.

menilai keberatan yang diajukan oleh pihak-pihak yang bersengketa. Selain itu, undang-undang tersebut tidak menguraikan secara teknis mengenai instrumen keberatan, sehingga upaya keberatan ini menjadi tindakan hukum baru yang memerlukan kajian lebih mendalam.

Mempertimbangkan praktik peradilan saat ini, implementasi instrumen hukum keberatan ini sangat membingungkan dan menghasilkan berbagai persepsi serta interpretasi yang berbeda, khususnya di kalangan hakim dan lembaga peradilan. Hal ini menyebabkan munculnya beragam penafsiran mengenai arti dan maksud undang-undang. Dalam sistem hukum yang berlaku, istilah keberatan tidak dikenal, sehingga menyebabkan kebingungan dan perbedaan pendapat. Keberatan ini tidak dapat disamakan dengan tuntutan hukum yang baru atau upaya perlawanan.⁵

Dalam proses perdata di Pengadilan Negeri, terdapat dua metode yang dikenal, yaitu gugatan dan permohonan. Masih belum jelas apakah upaya keberatan terhadap putusan BPSK harus diperlakukan sebagai pengajuan gugatan baru atau permohonan baru di Pengadilan Negeri.

Terkait upaya hukum keberatan terhadap putusan BPSK terdapat ketidakjelasan pada terminologi “keberatan” dan belum jelas apakah keberatan ini juga dapat dianalogikan sebagai upaya hukum banding. Jika putusan arbitrase BPSK masih dapat diajukan keberatan sebagai upaya hukum banding, hal ini berbeda dengan ketentuan umum dalam UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS),

⁵ Efraim Batubara, “Pertanggungjawaban Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Konsep Business To Customer Melalui Transaksi Elektronik”, *Universitas Jambi*, 2023, hlm. 8.

yang menyatakan bahwa putusan arbitrase bersifat final dan mengikat. Karena kedua pihak telah terikat oleh perjanjian arbitrase, maka tidak dimungkinkan untuk dinilai kembali oleh Pengadilan Negeri.

Terbukanya peluang untuk mengajukan keberatan terhadap putusan arbitrase yang dikeluarkan oleh BPSK menandakan keinginan pembuat undang-undang untuk melibatkan intervensi pengadilan umum dalam penyelesaian sengketa konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa kekuatan hukum putusan BPSK masih bergantung pada supremasi pengadilan, sehingga belum dapat dianggap sebagai final⁶ dan mengikat secara mutlak.

Melibatkan intervensi pengadilan dalam penyelesaian sengketa konsumen justru mengganggu eksistensi BPSK untuk memberikan perlindungan dan menyelesaikan sengketa konsumen, misalnya memberikan gambaran negatif kepada konsumen terhadap keberadaan BPSK, karena konsumen akan melanjutkannya ke pengadilan akibat dari diberikannya kesempatan mengajukan keberatan terhadap putusan BPSK. Hal ini menyebabkan tak ada kepastian hukum mengenai langkah-langkah yang bisa konsumen lakukan dalam menegakkan haknya apabila terjadi kerugian.

Penyelesaian sengketa melalui arbitrase melalui BPSK yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen seharusnya memperhatikan ketentuan-ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS), mengingat pihak-pihak tersebut telah memilih arbitrase sebagai mekanisme penyelesaian sengketa melalui

⁶ Muskibah, "Analisis Mengenai Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen," *Inovatif / Jurnal Ilmu Hukum* 2, No. 4, 2010, hlm. 143.

BPSK. Dengan demikian, BPSK berperan sebagai lembaga arbitrase dan harus mematuhi peraturan-peraturan yang berkaitan dengan arbitrase.

Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) yang juga merupakan undang-undang lain yang ada selain UU Perlindungan Konsumen. Apabila para pihak memutuskan untuk menggunakan arbitrase dalam menyelesaikan perselisihannya, maka mengacu pada peraturan arbitrase nasional, yaitu UU Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) sebagai *lex arbitris* atau undang-undang yang mengatur arbitrase di Indonesia. Pedoman UU Perlindungan Konsumen dalam penanganan sengketa konsumen secara arbitrase oleh BPSK seharusnya berpusat pada UU Arbitrase dan APS. Memperhatikan isi Pasal 60 UU Arbitrase dan APS, bahwa putusan arbitrase memiliki sifat final, berkekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak.

Sehingga penulisan ini dilatarbelakangi oleh ketidakjelasan maksud dari pengajuan keberatan ke Pengadilan Negeri terhadap putusan arbitrase BPSK menurut UU Perlindungan Konsumen terkait dengan praktek upaya hukum keberatan terhadap putusan arbitrase BPSK di Pengadilan Negeri. Penulis melihat adanya kekaburan norma yang terlatak pada kata keberatan pada Pasal 56 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen dan penulis tidak menemukan penjelasan secara detail tentang makna kata dari kata keberatan ini dalam UU Perlindungan Konsumen tersebut sehingga menurut penulis norma ini adalah kabur.

Berdasarkan uraian di atas, penulis memiliki ketertarikan mengkaji mengenai upaya keberatan terhadap putusan BPSK yang diajukan ke Pengadilan Negeri dalam kaitan dengan penyelesaian sengketa konsumen untuk mencapai kepastian hukum dan menuliskannya menjadi skripsi dengan judul **“Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Arbitrase Ditinjau Dari Perspektif Peraturan Perundang-undangan Di Indonesia.”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaturan penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase dalam perspektif peraturan perundang-undangan di Indonesia?
2. Bagaimana akibat hukum jika keberatan terhadap putusan arbitrase yang dikeluarkan BPSK dikabulkan oleh Pengadilan Negeri?

C. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan ini adalah:

- a) Mengetahui dan menganalisis pengaturan penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase dalam perspektif peraturan perundang-undangan di Indonesia.
- b) Mengetahui dan menganalisis akibat hukum jika keberatan terhadap putusan arbitrase yang dikeluarkan BPSK dikabulkan oleh Pengadilan Negeri.

D. Manfaat

Jelas bahwa penelitian diharapkan dapat mencapai manfaat dan kegunaannya yang. Manfaat dari penelitian ini diantaranya:

1. Manfaat teoritis dari penelitian ini, diharapkan bermanfaat bagi kemajuan pengembangan keilmuan di bidang hukum perdata pada umumnya, khususnya hukum perlindungan konsumen tentang upaya keberatan terhadap putusan BPSK dan memberikan masukan pemikiran bagi masyarakat dalam upaya perkembangan proses beracara dalam penyelesaian sengketa konsumen dan untuk kepentingan referensi upaya keberatan terhadap putusan BPSK.
2. Manfaat praktis dari penelitian ini, diharapkan dapat menyediakan informasi dan pemahaman kepada masyarakat dan juga mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jambi yang mendalami isu yang sedang diteliti serta pihak-pihak lain yang mempunyai kepentingan bersama terhadap isu tersebut.

E. Kerangka Konseptual

Untuk memperjelas maksud judul penelitian, memperlancar pembahasan masalah, dan mencegah kesalahan penafsiran, penulis akan menjelaskan beberapa konsep terkait dengan judul skripsi penulis:

1. Sengketa Konsumen

Dalam Kepmenrindag RI No.350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK Pasal 1 Ayat (8), “sengketa konsumen adalah 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”.

2. Arbitrase

Menurut Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Pasal 1 Ayat (11), “arbitrase adalah suatu proses penyelesaian sengketa konsumen di luar Pengadilan yang para pihak yang bersengketa menyerahkan penyelesaian sengketanya secara lengkap kepada BPSK”.

F. Landasan Teori

1. Teori Penyelesaian Sengketa

Teori penyelesaian sengketa merupakan sebuah kerangka teori yang mempelajari dan menganalisis jenis-jenis atau klasifikasi dari konflik atau sengketa yang muncul dalam masyarakat, penyebab-penyebab terjadinya sengketa, serta metode atau strategi yang digunakan dalam proses penyelesaiannya. Menurut Dean G. Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin, ada lima teori penyelesaian sengketa, yakni:⁷

- a. Bertanding (*Contending*), merujuk pada usaha untuk menerapkan solusi yang lebih disukai oleh salah satu pihak daripada pihak lainnya.
- b. Mengalah (*Yielding*), merujuk pada menurunkan aspirasi sendiri dan bersedia untuk menerima hasil yang kurang dari yang sebenarnya diinginkan.

⁷ Juwita Tarochi Boboy, Budi Santoso, And Irawati, “Penyelesaian Sengketa Pertanahan Melalui Mediasi Berdasarkan Teori Dean G.Pruitt Dan Jeffrey Z.Rubin,” *Notarius* 13, No. 2, 2020, hlm. 807.

- c. Pemecah masalah (*Problem solving*), merujuk pada upaya mencari alternatif yang memuaskan bagi kedua belah pihak.
- d. Menarik diri (*With drawing*), merujuk pada untuk meninggalkan situasi sengketa, baik secara fisik maupun psikologis.
- e. Pasif (*In action*), merujuk pada tidak melakukan tindakan apapun.

Dalam kajian literatur, teori penyelesaian sengketa sering juga disebut sebagai teori konflik. Konflik merupakan kondisi di mana terjadi perbedaan pandangan dan perselisihan antara dua belah pihak mengenai hak dan kewajiban dalam konteks yang sama. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, konflik dijelaskan sebagai percekocokan, perselisihan, dan pertentangan. Dean G. Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin mendefinisikan konflik sebagai persepsi adanya perbedaan kepentingan (*perceived divergence of interest*), atau keyakinan bahwa aspirasi pihak yang terlibat tidak dapat dicapai secara bersamaan (secara serentak).

Penanganan kasus-kasus yang terkait dengan sengketa perdata biasanya dilakukan melalui dua proses utama. Pertama, melalui proses persidangan di pengadilan, dan kedua, melalui penyelesaian sengketa di luar pengadilan, sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 45 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dibandingkan dengan penyelesaian sengketa melalui litigasi, penyelesaian sengketa secara non-litigasi memiliki keunggulan, di mana kerahasiaan merupakan salah satu karakteristiknya yang khas. Penyelesaian sengketa secara non-litigasi dapat dilakukan melalui berbagai metode, termasuk konsultasi, negosiasi,

mediasi, arbitrase, konsultasi, dan penilaian ahli. Dalam perkembangannya, arbitrase sering kali dipilih sebagai salah satu opsi penyelesaian sengketa yang diutamakan dalam konteks bisnis.

Menurut Nader dan Todd Jr, terdapat tujuh metode yang dapat digunakan untuk menyelesaikan sengketa dalam masyarakat, yakni:⁸

1. Membiarkan saja (*Lumpingit*), oleh pihak yang merasakan diperlakukan tidak adil, dan mengalami kegagalan dalam mencapai tuntutan mereka. Dalam hal ini mereka memilih untuk mengabaikan masalah atau permasalahan yang menyebabkan tuntutan mereka serta tetap menjalin interaksi dengan pihak-pihak yang dianggap sebagai penyebab kerugian mereka.
2. Mengelak (*Avoidance*), menggambarkan langkah-langkah yang diambil oleh pihak yang merasa dirugikan untuk menghindari atau mengurangi dengan pihak yang mereka anggap sebagai penyebab kerugian, bahkan bisa sampai pada pengakhiran hubungan sepenuhnya. Misalnya pendekatan ini sering terjadi dalam konteks hubungan bisnis.
3. Paksaan (*Coercion*), memaksakan pemecahan kepada pihak lain secara sepihak, ini bersifat satu arah. Dimana tindakan memaksakan atau ancaman kekerasan umumnya mengurangi kemungkinan penyelesaian yang damai.

⁸ Aris Pria Agus Santoso, Aryono, Ns. Yoga Dewa Brahma, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Pustakabarupress, Yogyakarta, 2022, hlm. 6.

4. Perundingan (*Negotiation*), kedua belah pihak yang berlawana secara aktif terlibat dalam proses pengambilan keputusan. Mereka berupaya menyelesaikan konflik mereka sendiri dengan tujuan mencapai kesepakatan tanpa intervensi dari pihak ketiga.
5. Mediasi (*Mediation*), proses dimana pihak ketiga hadir untuk membantu kedua belah pihak yang terlibat dalam sengketa untuk mencapai kesepakatan.
6. Arbitrase (*Arbitration*), situasi dimana para pihak yang terlibat dalam sengketa setuju untuk melibatkan seorang arbiter sebagai perantara. Para pihak telah sepakat sebelumnya untuk menerima keputusan yang diambil oleh arbiter tersebut.
7. Peradilan (*Adjudication*), merujuk pada peran pihak ketiga yang memiliki kewenangan untuk intervensi dalam penyelesaian sengketa, tanpa memperhatikan preferensi dari pihak yang terlibat dalam konflik. Pihak ketiga tersebut memiliki hak untuk membuat keputusan dan memastikan implementasi dari keputusan tersebut dengan tujuan memastikan bahwa keputusan tersebut ditegakkan.

Menurut Pasal 1 ayat 11 UU Perlindungan Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bertanggung jawab atas penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, sedangkan proses peradilan umum melibatkan Pengadilan Negeri, sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 48 UU Perlindungan Konsumen.

Prinsip dasar dalam penyelesaian sengketa konsumen adalah mencapai penyelesaian damai untuk menenangkan para pihak yang terlibat dalam sengketa.⁹ Prinsip penyelesaian sengketa bertujuan untuk menghindari kerugian bagi konsumen dan memastikan bahwa kepentingan mereka dalam menerima barang berkualitas sesuai dengan nilai yang telah dibayarkan terjamin. Dalam kasus terjadinya kerugian, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan penyelesaian sengketa yang sesuai dengan keadilan.¹⁰

2. Teori Kepastian Hukum

Kepastian hukum adalah karakteristik yang ditandai dengan adanya kejelasan dan ketegasan. Kepastian hukum normatif merujuk pada kondisi di mana kerangka peraturan dirancang dan disebarluaskan secara sistematis untuk menjamin kejelasan dan koherensi logis, sehingga memungkinkan regulasi yang efektif.¹¹

Aturan-aturan umum yang terdapat dalam undang-undang memberikan kerangka bagi masyarakat tentang bagaimana mereka harus berperilaku dalam masyarakat, baik dengan orang lain juga dengan masyarakat secara menyeluruh. Kepastian hukum diatur dalam Pasal 28D ayat (1) UUD 1945, yang menyatakan bahwa “setiap orang berhak atas

⁹ C. S. T. Kansil, *Modul: Hukum perdata I (termasuk asas-asas hukum perdata)*, Pradnya Paramita, Jakarta, 2000, hlm. 291.

¹⁰ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Cet. 1, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm. 184.

¹¹ C. S. T. Kansil, ed., *Kamus Istilah Aneka Hukum*, Cet. 1, Jala Permata, Jakarta, 2009, hlm. 385.

pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum”.

“Prinsip kepastian hukum berfungsi sebagai bentuk perlindungan bagi pencari keadilan terhadap tindakan sewenang-wenang. Hal ini menjamin bahwa individu dapat memperoleh apa yang diharapkan dalam keadaan tertentu”.¹²

Pendekatan hukum yang jelas, tetap, dan konsisten dalam pelaksanaannya memberikan kepastian hukum yang memungkinkan individu memahami tindakan apa yang diperbolehkan dan tidak diperbolehkan.

Menurut Utrecht, kepastian hukum memiliki dua makna:.

“Pertama, adanya aturan umum memungkinkan individu mengetahui tindakan apa yang dapat dan tidak dapat mereka lakukan; kedua, kepastian hukum memberikan perlindungan kepada individu dari tindakan sewenang-wenang pemerintah karena adanya aturan umum tersebut”.¹³

Gustav Radbruch dalam Toni menjelaskan makna kepastian hukum mencakup empat hal:

1. Hukum itu bersifat positif yaitu undang-undang.
2. Hukum itu didasarkan pada fakta, sehingga hukum yang ditetapkan bersifat pasti.
3. Fakta harus dirumuskan secara jelas untuk menghindari kesalahpahaman dalam interpretasi dan memudahkan pelaksanaannya.
4. Hukum positif harus memiliki stabilitas tidak boleh mudah berubah-ubah”.¹⁴

¹² Mario Julyano and Aditya Yuli Sulistyawan, “Pemahaman Terhadap Asas Kepastian Hukum Melalui Konstruksi Penalaran Positivisme Hukum,” *Jurnal Crepido* 1, Nomor. 1, 2019, hlm. 14.

¹³ Rommy Haryono Djojarahardjo, "Mewujudkan Aspek Keadilan Dalam Putusan Hakim", *Jurnal Media Hukum dan Peradilan*, 2019, hlm. 94.

¹⁴ Toni, “Eksekutorial Putusan Badan Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *Jurnal Ilmiah Advokasi* 7, Nomor. 2, 2019, hlm. 95.

Kepastian hukum memerlukan penerapan peraturan yang dikeluarkan oleh lembaga yang berwenang, sehingga peraturan tersebut dapat berfungsi sebagai pedoman yang harus dipatuhi. Hukum yang ditegakkan oleh aparat penegak hukum harus menjamin kepastian hukum untuk menjaga ketertiban dan keadilan dalam masyarakat, serta memastikan bahwa hak dan kewajiban setiap warga negara terlindungi.

G. Orisinalitas Penelitian

Untuk memahami dan menggambarkan perbedaan studi ini dengan studi terdahulu, penulis akan melihat penelitian-penelitian sebelumnya, diantaranya:

1. Penelitian yang dipublikasikan dalam Jurnal Nestor Magister Hukum tahun 2013 berjudul “Analisis Yuridis Upaya Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Kaitannya Dengan Perlindungan Konsumen” oleh Gabriel Siallagan dari Universitas Tanjungpura menyatakan bahwa BPSK belum mampu mencerminkan penyelesaian sengketa yang sederhana, murah, dan cepat, sehingga penegakan hak konsumen tidak optimal. Penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase yang diatur oleh UU Perlindungan Konsumen menimbulkan permasalahan baru, terutama terkait dengan kontradiksi sikap Pengadilan Negeri terhadap pengajuan keberatan atas putusan BPSK, yang seharusnya merupakan putusan arbitrase yang final dan mengikat.

2. Penelitian yang diterbitkan dalam Jurnal Pakuan Law Review tahun 2018 dengan judul “Analisis Pengaturan Arbitrase Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dikaitkan Dengan Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa” oleh Mutia Raras Respati dari Lembaga Dakwah Islam Bogor, menyatakan bahwa pengaturan arbitrase dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak selaras, bahkan bertentangan dengan Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Pertentangan ini terlihat pada Pasal 54 ayat (3) dan Pasal 56 ayat (2) dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
3. Penelitian yang dipublikasikan dalam Jurnal Unissula tahun 2019 berjudul “Tinjauan Yuridis Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)” oleh Izzul Fikri dan Kami Hartono dari Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung menyatakan bahwa terdapat pertentangan antara UU Perlindungan Konsumen dan UU Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Hal ini disebabkan oleh UU Perlindungan Konsumen yang menetapkan aturan tersendiri untuk penyelesaian sengketa konsumen, yang relatif berbeda dari konsep dasar mekanisme arbitrase yang berlaku umum.

Mengingat penelitian-penelitian tersebut, terdapat gap yang akan diisi oleh peneliti dalam penelitian mendatang. Penelitian ini akan menjelaskan pengaturan mengenai penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase dari

perspektif peraturan perundang-undangan di Indonesia serta dampak hukum jika keberatan terhadap putusan arbitrase yang dikeluarkan oleh BPSK dikabulkan oleh Pengadilan Negeri. Penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya karena akan menyoroti kekaburan terminologi “keberatan” terhadap putusan arbitrase BPSK. UU Perlindungan Konsumen tidak menjelaskan secara jelas apakah keberatan tersebut dimaknai sebagai permohonan, gugatan, atau banding.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Studi ini merupakan penelitian yuridis normatif. Seperti yang dikatakan Bahder Johan Nasution, bahwa:

“Pendekatan yuridis normatif dalam penelitian atau pengkajian ilmu hukum normatif, kegiatan untuk menjelaskan hukum tidak diperlukan dukungan data atau fakta-fakta sosial, sebab ilmu hukum normatif tidak mengenal data atau fakta sosial yang dikenal hanya bahan hukum, jadi untuk menjelaskan hukum atau mencari makna dan memberi nilai akan hukum tersebut hanya digunakan konsep hukum dan langkah-langkah yang ditempuh adalah langkah normatif”.¹⁵

Penulis meninjau UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan No.30 Tahun 1999 tentang UU Arbitrase dan APS agar dapat lebih memahami permasalahan hukum yang berkaitan dengan terminologi “keberatan” yang multitafsir.

¹⁵ Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Mandar Baku, Bandung, 2016, hlm. 87.

2. Pendekatan

a. Pendekatan Perundang-Undangan (*Statute approach*)

Pendekatan perundang-undangan menurut Peter Mahmud Marzuki adalah:

“Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua undang-undang yang berkaitan dengan isu hukum yang relevan untuk ditinjau ulang atau yang sedang ditangani. Pendekatan undang-undang yang demikian membuka kesempatan bagi peneliti untuk mengetahui apakah terdapat konsistensi dan kesesuaian antara suatu undang-undang dengan undang-undang lainnya atau antara undang-undang dan Undang-Undang Dasar atau antara regulasi dan undang-undang. Hasil penelitian ini berupa argumentasi untuk memecahkan isu hukum yang dihadapi”.¹⁶

Artinya, pendekatan ini dilakukan sesuai dengan perundang-undangan yang berkaitan dengan keberatan terhadap putusan arbitrase BPSK seperti UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, dan UU Arbitrase dan APS No.30 Tahun 1999.

b. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Peter Mahmud Marzuki menjelaskan pendekatan konseptual adalah sebagai berikut:

“Pendekatan konseptual beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum. Dengan mengkaji pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin di dalam ilmu hukum, peneliti akan menemukan gagasan-gagasan yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum, dan asas-asas hukum yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang dibahas. Pemahaman terhadap pandangan dan doktrin tersebut menjadi landasan bagi peneliti dalam membangun suatu argumentasi hukum untuk menyelesaikan suatu permasalahan”.¹⁷

¹⁶ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Pranadamedia Grup, Jakarta, 2014, hlm. 134.

¹⁷ *Ibid*, hlm. 135.

Penulis menggunakan pendekatan konseptual di sini untuk merujuk pada pendekatan yang melibatkan teori, doktrin, dan asas yang terkait dengan inti permasalahan yang sedang dibahas. Metode ini mencakup analisis terhadap konsep keberatan terhadap suatu putusan arbitrase yang dikeluarkan oleh BPSK. Pertanyaan pokok dalam penelitian ini adalah apakah upaya keberatan dapat dianggap sebagai tindakan hukum banding, atau sebagai pengajuan gugatan baru atau permohonan baru ke Pengadilan Negeri terhadap putusan BPSK tersebut. Hal ini karena dalam hukum acara perdata hanya terdapat dua bentuk pengajuan yang dikenal, yaitu permohonan dan gugatan.

3. Sumber Penelitian

a) Bahan hukum primer

Memuat undang-undang, dokumen resmi, atau berita acara yang digunakan ketika merancang undang-undang atau mengambil keputusan tentang undang-undang tersebut.

- 1) UU No.8 Tahun 1999 yang mengatur tentang Perlindungan Konsumen.
- 2) UU No.30 Tahun 1999 yang mengatur tentang Arbitrase dan APS.
- 3) Kepmenrindag RI No.350/MPP/Kep/12/2001 mengenai Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.

b) Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder yang digunakan penulis berdasarkan pada buku-buku, jurnal, artikel, dan penelitian sebelumnya yang membahas hal yang serupa dengan penulis teliti.

c) Bahan hukum tersier

Bahan data tersier yang meliputi ensiklopedia, majalah hukum, dan kamus yang berkaitan dengan permasalahan penulis ini memberikan panduan penyelesaian permasalahan penulisan dan memberikan penjelasan terhadap data sekunder dan primer.

4. Metode Pengumpulan Data

Penulis menggunakan penelitian kepustakaan untuk mengumpulkan bahan-bahan hukum untuk penelitian ini. Menemukan landasan teori memerlukan tinjauan pustaka, yang meliputi membaca, analisis, dan catatan terhadap buku, undang-undang, makalah, laporan, arsip dan temuan penelitian lainnya yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti.

5. Teknik Analisis Data

Metode yang penulis gunakan dalam analisis bahan hukum ialah sebagai berikut:

- a. Teknik inventarisasi, yang melibatkan pengumpulan dokumen atau aturan hukum yang berkenaan dengan undang-undang dan aturan mengenai masalah yang diteliti.

- b. Teknik sistematisasi, yang melibatkan identifikasi hubungan yang setara atau tidak setara antara peraturan perundang-undangan atau norma hukum.
- c. Teknik interpretasi, pada norma hukum yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa melalui arbitrase.

I. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini dibagi menjadi beberapa bagian untuk memudahkan pemahaman, yaitu sebagai berikut:

BAB I, Pendahuluan,

Memberikan ringkasan penelitian secara luas, mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat, kerangka konseptual, landasan teori, orisinalitas penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II, Tinjauan Pustaka,

Memaparkan mengenai tinjauan pustaka terhadap permasalahan yang diteliti sebagai landasan penulisan. Mencakup peninjauan sengketa konsumen, dan arbitrase.

BAB III, Pembahasan,

Membahas pengaturan penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase ditinjau dari perspektif peraturan perundang-undangan di Indonesia dan akibat hukum jika keberatan terhadap putusan arbitrase yang dikeluarkan BPSK dikabulkan oleh Pengadilan Negeri.

BAB IV, Penutup,

Menjabarkan dari hasil akhir penelitian berupa kesimpulan dari pembahasan sebelumnya dan saran dari permasalahan yang diteliti oleh penulis.