

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Tanggung Jawab PT NMI Terhadap Iklan yang Merugikan Konsumen

PT Nissan Motor Indonesia (PT NMI) berdiri sejak tahun 2001 pada saat Nissan Motor Ltd bergabung dengan Renault¹. Sebenarnya PT NMI memperkenalkan diri di Indonesia sejak tahun 60-an ketika nama Nissan masih menggunakan Datsun. Karena krisis global pada tahun 1998, PT Nissan mengalami krisis diseluruh dunia termasuk Indonesia. Karena alasan itulah Nissan membangun aliansi dengan Renault dan mengembangkan produksi mereka bersama untuk memperbaiki keadaan kedua perusahaan tersebut. Akhirnya pada tahun 2000 Nissan-Renault mencanangkan program jangka panjang yang dilaksanakan oleh semua cabang Nissan-Renault diseluruh dunia.²

Dukungan dan dorongan tinggi yang diberikan oleh Nissan Jepang selaku pemegang saham terbesar, membuat PT NMI semakin optimis melihat keadaan seperti yang telah disebutkan diatas. Optimisme PT NMI terlihat jelas ketika mereka telah mengeluarkan produk-produk unggulan, jaringan pemasaran yang luas, serta dukungan penuh dari masyarakat Indonesia yang selama ini telah menggunakan

¹ Renault adalah perusahaan mobil ternama asal Perancis.

² www.blogspot.com "latar belakang PT Nissan Motor Indonesia" ditulis oleh Dian Ramdani, dan dikutip pada hari Sabtu, 25 Mei 2013 pukul 22.28 WIB.

produk Nissan tersebut. Sampai akhirnya PT NMI tidak lagi memperhatikan etika dalam berbisnis. Pada tahun 2010 Nissan mengeluarkan sebuah produk terbarunya dengan nama “Nissan March”. PT NMI tidak menyadari bahwa kegiatan promosi yang mereka lakukan merupakan suatu kegiatan promosi yang dilarang UUPK, sehingga terjadinya sebuah kerugian yang dirasakan oleh salah satu konsumen produk Nissan March di Indonesia.

1. Kronologis Iklan dan Keluhan Konsumen

Kronologis ini bermula pada akhir Oktober 2010, PT NMI mengirimkan undangan kepada beberapa pemimpin redaksi media untuk melakukan kegiatan *test drive* mobil Nissan March mulai tanggal 4-6 November 2010. Kegiatan *test drive* berlangsung dengan rute Jakarta – Cikampek – Kanci – Ajibarang – Gombong – Petanahan – Wates – Yogyakarta, yang memiliki kondisi jalan beragam. Hingga pada suatu hari ulasan hasil *test drive* mulai dimuat diberbagai media. Contohnya adalah Majalah *Autobild* edisi 197 pada tanggal 10 November 2010, *Harian Seputar Indonesia* pada tanggal 11 November 2010 dan *Tabloid Otomotif* pada tanggal 11 dan 21 November 2010. Sampai akhirnya pada tanggal 3 Desember 2010 PT NMI menayangkan iklan Nissan March pertama kali diberbagai media.³

Kemudian perkara ini akhirnya timbul bermula saat konsumen yang bernama Ludmilla Arif membeli produk Nissan March yang dikirimkan melalui Nissan Warung Buncit pada tanggal 7 Maret 2011 dengan harga Rp. 159.800.000,- (Seratus

³ Lampiran kronologis kasus yang didapatkan dari penelitian di sekretariat BPSK DKI Jakarta.

Lima Puluh Sembilan Juta Delapan Ratus Ribu Rupiah). Ludmilla sangat tergiur untuk membeli Nissan March karena melihat iklan diberbagai media baik itu brosur, surat kabar, majalah maupun internet yang menuliskan bahwa konsumsi bahan bakar minyak (BBM) mobil Nissan March dengan transmisi otomatis 21,8 km/liter. Setelah kurang lebih 1 bulan pemakaian, konsumen komplain perihal pemakaian bahan bakar yang tidak sesuai dengan iklan yang ia dapatkan kepada Nissan Warung Buncit tempat Ludmilla membeli mobil miliknya. Keluhan yang disampaikan Ludmilla adalah bahwa bahan bakar mobil miliknya, tidak sesuai dengan apa yang telah diiklankan PT NMI sebelumnya. Ludmilla merasakan jika mobil miliknya hanya bertransmisi 1:7, yang artinya mobil miliknya hanya dapat menempuh jarak 7-8 km/liter.⁴

Menanggapi keluhan konsumen tersebut, PT NMI langsung mengambil tindakan dengan menganalisa pengecekan mesin terhadap mobil Nissan March milik Ludmilla. Tetapi PT NMI tidak menemukan adanya suatu permasalahan dalam mesin tersebut, dan ternyata kualitas mesin mobil milik Ludmilla tergolong sesuai dengan standar mutu mesin Nissan March lainnya. PT NMI pun melakukan *test drive* dengan rute Nissan Warung Buncit – Tol JOR Pondok Indah – Keluar Pondok Indah – Masuk Pintu Tol Pondok Indah – Nissan Warung Buncit, dan didapatkan dengan hasil konsumsi bahan bakar 1:18.⁵

⁴ *Ibid.*

⁵ *Ibid.*

Tidak puas dengan hasil yang didapatkan dari Nissan Warung Buncit, Ludmilla membawa mobil miliknya ke Nissan Halim pada tanggal 14 Mei 2011. Tindakan yang dilakukan oleh Nissan Halim pun hampir sama dengan yang dilakukan oleh Nissan Warung Buncit. Setelah melakukan pengecekan mesin terhadap mobil milik Ludmilla yang dianggap sesuai mutu standart, Nissan Halim pun juga melakukan *test drive* tanpa melewati jalur Tol dengan rute Halim – Cawang – Dewi Sartika – Cililitan – Halim, dan didapatkan hasil konsumsi bahan bakar 1:17.⁶

Ludmilla bersikeras dan tetap berpendapat bahwasannya PT NMI telah melakukan kegiatan yang tidak diharapkan oleh seluruh konsumen di Indonesia. Ludmilla pun kemudian mengirimkan surat keluhannya kepada PT NMI, dan menyatakan kekecewaannya terhadap konsumsi bahan bakar Nissan March. Untuk menghindari kekecewaan terhadap konsumen, PT NMI melakukan komunikasi dengan Ludmilla. PT NMI juga memberikan penjelasan mengenai mekanisme dan standar pengetesan oleh media sehingga menghasilkan konsumsi bahan bakar seperti hasil *test drive* dari Majalah Autobild edisi 197.⁷

PT NMI kemudian melakukan beberapa kali *test drive* dalam kota (Tol maupun *non* Tol), tetapi tanpa kehadiran Ludmilla Arif sebagai konsumen. Konsumen tidak bersedia hadir karena merasa sudah pernah melakukan *test drive* pada tanggal 5 April dan 14 Mei dengan pihak bengkel. Tetapi PT NMI tetap menyampaikan hasil *test drive* kepada konsumen dan menjelaskan bahwa adanya perbedaan signifikan antara

⁶ *Ibid.*

⁷ *Ibid.*

jalan bebas hambatan dibandingkan jalan dalam kota yang berpengaruh terhadap konsumsi bahan bakar diantaranya :

- a. Kondisi lalu lintas dalam kota yang padat akan mengakibatkan waktu tempuh yang lebih lama untuk jarak yang sama sehingga berpengaruh terhadap konsumsi bahan bakar;
- b. Untuk mencapai hasil yang terbaik, minimal jarak tempuh pengujian yang mewakili adalah 100 KM dengan kecepatan konsisten. Hal ini tidak mungkin tercapai untuk jalan dalam kota.⁸

Ludmilla merasa tidak puas dan tidak menerima penjelasan yang disampaikan oleh PT NMI, karena Ludmilla menginginkan konsumsi bahan bakar untuk jalan dalam kota setidaknya bisa mendekati angka pada iklan yaitu 21,8 km/liter. Akhirnya pada tanggal 26 Juli 2011, Ludmilla meminta hasil *test drive* dalam kota dan jalan bebas hambatan secara tertulis. Namun, PT NMI hanya menginformasikan hasil *test drive* di jalan bebas hambatan karena hasil ini diperoleh sesuai dengan mekanisme yang diiklankan Nissan dan paling mewakili dari sisi dunia otomotif.⁹

Ludmilla menyatakan bahwa diiklan tidak tertera jika konsumsi bahan bakar diperoleh melalui jalan bebas hambatan. Karena merasa dirugikan dan kecewa dengan hasil dari semua jawaban PT NMI yang tidak solutif, kemudian Ludmilla mengirimkan surat kepada *Customer Communication Center* Nissan Jepang dengan harapan dapat memberikan solusi. Namun tetap saja ternyata Ludmilla merasa tidak

⁸ *Ibid.*

⁹ *Ibid.*

puas dengan tanggapan yang diberikan oleh Nissan Jepang. Akhirnya karena merasa sangat kecewa, Ludmilla mengadukan PT NMI kepada BPSK pada tanggal 18 Oktober 2011.¹⁰

2. Proses Persidangan di BPSK

Dalam surat permohonan yang diajukan oleh Ludmilla Arif (Pemohon), menyatakan bahwa konsumsi bahan bakar Nissan March sebuah produk dari PT NMI (Termohon) tidak sesuai dengan iklan yang Pemohon dapatkan dari berbagai sumber baik itu brosur, surat kabar, majalah maupun internet. Didalam brosur Termohon dituliskan bahwa bahan bakar Nissan March memiliki transmisi otomatis 21 km/l. Keadaan yang sangat berbeda dirasakan oleh Pemohon, karena merasa mobil Nissan March miliknya hanya memiliki transmisi otomatis 7-8 km/l. Pemohon telah berkali-kali melakukan komplain kepada Termohon, tetapi tidak mendapatkan jawaban yang memuaskan dan solusi yang diinginkan oleh Pemohon.

Sidang dimulai pada hari Kamis, tanggal 24 November 2011 dengan Nomor Register : 095/REG/BPSK-DKI/X/2011 tertanggal 18 Oktober 2011, dalam kasus Gugatan Standar Mutu Pembelian Mobil, dengan unsur-unsur Ludmilla Arif sebagai Pemohon, PT NMI sebagai Termohon, Ir. Manggara TD. Sinaipar, MM, Djainal Abidin S. Ph.D. Sudaryatmo, SH sebagai Majelis, dan Hotlan Simanjuntak, SH sebagai Panitera.

¹⁰ *Ibid.*

Saat mulainya pra sidang, kedua belah pihak yaitu Pemohon dan Termohon sepakat untuk menggunakan cara mediasi dalam menyelesaikan sengketa tersebut di BPSK. Pemohon menginginkan agar Termohon membeli kembali mobil miliknya sesuai dengan harga pertama kali ia beli, yaitu Rp. 159.000.000,-. Dalam sidang kedua yaitu pada tanggal 1 Desember 2011, pihak Termohon hanya mau mengembalikan uang Pemohon dengan jumlah harga maksimal Rp. 135.000.000,- ditambah biaya bahan bakar minyak (BBM) selama pemakaian sebesar Rp. 3.000.000,-. Sehingga total pengembalian uang yang disanggupi oleh Termohon sebanyak Rp. 138.000.000,-. Jumlah uang tersebut dikeluarkan semata-mata hanya ingin menghormati kekecewaan konsumen (Pemohon) dan bukan merupakan pengakuan kesalahan apapun atas tuduhan Pemohon selaku konsumen.

Pemohon tetap menolak jumlah pengembalian uang tersebut dan tetap pada tuntutanannya yaitu pengembalian uang sebesar Rp. 150.000.000,- dengan penurunan Rp. 9.000.000,- dari tuntutan awal. Oleh karena para pihak tidak sepakat dengan jumlah pengembalian uang, maka Majelis mencoba menawarkan penyelesaian sengketa dengan cara arbitrase dan para para pihak sepakat dengan penyelesaian yang ditawarkan tersebut. Pemohon memilih Bapak Sudaryatmo, SH sedangkan pihak Termohon memilih Bapak Bambang Sumantri, MBA masing-masing sebagai arbiter.

3. Analisis Terhadap Putusan Arbitrase BPSK No. 099/Pts.A/BPSK-DKI/II/2012

Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada tanggal 16 Februari 2012 akhirnya pun mengeluarkan putusannya No. 099/Pts.A/BPSK-DKI/II/2012, dengan pertimbangan yang diambil oleh majelis BPSK antara lain:

- 1) Bahwa menurut ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 9 ayat (1) huruf k, yang berbunyi : “Pelaku Usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah : - huruf (k) : menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti”;
- 2) Bahwa menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 10 huruf c, yang berbunyi : “Pelaku Usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai : - huruf (c) : kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa;
- 3) Bahwa pihak Termohon (PT NMI) tidak membantah telah membuat iklan dengan menggunakan klaim konsumsi BBM per/liter per/kilometer jarak tempuh, tetapi pihak termohon (PT NMI) telah membuat iklan untuk pemakaian dalam kota;
- 4) Bahwa dalam menentukan sudut pandang klaim iklan, seyogyanya menggunakan indikator yang terukur, bukan menggunakan klaim yang sifatnya relatif/kondisional. Bahwa konsumsi BBM kendaraan dalam kilometer waktu

tempuh/liter, dipengaruhi berbagai faktor, seperti kondisi jalan raya dan keterampilan/gaya pengemudi (*driving style*) sehingga untuk jarak tempuh yang sama dengan waktu atau pengemudi berbeda bisa menghasilkan konsumsi BBM yang berbeda;

- 5) Bahwa mengingat pemohon telah menggunakan atau telah menikmati manfaat mobil Nissan March, dalam hal pembatalan transaksi, Pemohon mendapatkan pengembalian uang setelah dikurangi *benefit* yang dinikmati Pemohon atau tidak sebesar nilai pembelian;
- 6) Bahwa terhadap sengketa konsumen yang timbul antara Pemohon dengan Termohon (Pelaku Usaha), majelis BPSK Provinsi DKI Jakarta telah mencoba untuk mencari penyelesaian melalui upaya perdamaian dalam beberapa kali persidangan, namun tidak berhasil mendamaikan kedua belah pihak.¹¹

Menimbang dan memperhatikan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen, maka BPSK mengeluarkan putusan sebagai berikut:

- 1) Menyatakan klaim iklan Nissan March yang menyatakan konsumsi BBM jarak tempuh/km melanggar Pasal 9 ayat (1) huruf k dan Pasal 10 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- 2) Mengabulkan permohonan Pemohon untuk sebagian;
- 3) Menyatakan transaksi mobil Nissan March dibatalkan;

¹¹ Lampiran putusan BPSK No. 099/Pts.A/BPSK-DKI/II/2012.

- 4) Memerintahkan kepada Pihak Pemohon untuk menyerahkan mobil Nissan March dan Pihak Termohon (PT Nissan Motor Indonesia) mengembalikan uang pembayaran mobil sebesar Rp. 150.000.000,- (Seratus lima puluh juta rupiah) dengan tunai.

Berdasarkan Putusan Majelis BPSK, klaim iklan Nissan March oleh PT NMI yang menyatakan konsumsi bahan bakar irit seperti yang sudah dijabarkan sebelumnya, dinyatakan melanggar Pasal 9 ayat (1) huruf k dan Pasal 10 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam Pasal 9 ayat (1) UUPK ini, diatur mengenai larangan untuk melakukan penawaran, promosi, periklanan barang dan/atau jasa secara tidak benar. Melihat inti ketentuan substansi pasal ini, bentuk larangan ditujukan pada perilaku pelaku usaha yang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar dan/atau seolah-olah barang tersebut telah memenuhi standar mutu tertentu, menggunakan kata-kata yang berlebihan, ataupun menawarkan sesuatu yang belum pasti. Substansi Pasal 9 ayat (1) huruf k UUPK ini juga terkait representasi dimana pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar atas barang dan/atau jasa yang diperdagangkannya. Hal ini penting karena sebagaimana diketahui bahwa salah satu penyebab terjadinya kerugian konsumen adalah tidak adanya kesesuaian terhadap barang dan/atau jasa tertentu. Kerugian yang dialami oleh konsumen di Indonesia juga kebanyakan karena tergiur oleh iklan-iklan atau brosur-brosur barang dan/atau jasa yang ternyata tidak benar. Informasi berupa janji yang dinyatakan dalam penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut dapat

menjadi alat bukti yang dipertimbangkan oleh hakim atas gugatan yang berdasarkan wanprestasi pelaku usaha.¹²

Jika dikaitkan dengan kasus Ludmilla Arief melawan PT NMI, menurut penulis penerapan pasal ini dalam kasus tersebut sudah tepat karena dapat dengan tepat menjerat pelaku usaha dengan unsur-unsur yang terkandung dalam pasal tersebut. Pasal 9 ayat (1) huruf k berisikan larangan bagi pelaku usaha untuk menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar atau seolah-olah menawarkan sesuatu yang mengandung janji belum pasti. Dalam kasus ini, pelaku usaha melakukan penawaran mobil Nissan March melalui *showroom*, melakukan kegiatan promosi dan pengiklanan melalui media cetak, brosur, internet, media elektronik, dan lainnya.

Melalui berbagai bentuk promosi dan iklan, pelaku usaha berusaha untuk menarik minat pembeli dengan menawarkan sesuatu yang belum pasti yaitu dimana dalam brosur mobil Nissan March dinyatakan bahwa klaim konsumsi bahan bakar minyak mobil Nissan March sebanyak 18,5-21,8 km/liter. Namun hal ini sangat sarat dengan ketidakpastian karena tidak dijelaskan atau diberikan keterangan mengenai kondisi jalan seperti apa yang ditempuh, waktu tempuh yang tepat, kecepatan kendaraan seperti apa yang mendukung untuk tercapainya konsumsi bahan bakar 21,8km/l sehingga unsur menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti ini terpenuhi.

¹² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit.*, hlm. 91.

Pasal berikutnya yang menjadi pertimbangan hakim dalam kasus ini yaitu Pasal 10 huruf c UUPK yang berbunyi :

“Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai: -huruf c: kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa”.¹³

Sama halnya dengan ketentuan Pasal 9 ayat (1) UUPK yang diuraikan sebelumnya, Pasal 10 huruf c UUPK ini juga menyangkut larangan yang tertuju pada “perilaku” pelaku usaha yang tujuannya mengupayakan adanya perdagangan yang tertib dan iklim usaha yang sehat guna memastikan produk yang diperjual belikan dalam masyarakat dilakukan dengan cara tidak melanggar hukum. Demikian pula, karena ketentuan Pasal 10 UUPK diatas ini berisi larangan menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan terhadap barang dan/atau jasa tertentu, maka secara otomatis larangan dalam pasal ini juga menyangkut persoalan representasi sebagaimana diuraikan dalam Pasal 9 UUPK”.¹⁴

Menurut penulis, penerapan pasal ini juga sudah tepat karena unsur menawarkan, mempromosikan, mengiklankan, atau membuat pernyataan tidak benar atau menyesatkan mengenai kondisi mobil sudah terpenuhi sehingga pelaku usaha dapat dijerat dengan pasal ini. Oleh karena terpenuhinya semua unsur dalam kedua pasal UUPK ini, penulis sepakat dengan penerapan kedua pasal tersebut dan putusan

¹³ Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, UU Nomor 8 Tahun 1999, TLN Nomor 3821, Pasal 10 huruf c.

¹⁴ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit.*, hlm. 92.

Majelis BPSK yang menyatakan bahwa PT NMI telah melanggar ketentuan dari UUPK dan PT NMI sudah sepatutnya bertanggung jawab dengan menjalankan hasil putusan tersebut.

4. Tanggung Jawab PT NMI Selaku Pelaku Usaha ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Kosnumen

Pengaturan mengenai tanggung jawab pelaku usaha yaitu tercantum dalam Pasal 19 UUPK, dimana dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK dinyatakan 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”.

Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) UUPK dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi :

- 1) Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan;
- 2) Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran;
- 3) Tanggung jawab kerugian atas kerugian konsumen.¹⁵

Berdasarkan pasal diatas, jika dikaitkan dengan kasus Ludmilla Arif melawan PT NMI, Ludmilla sebagai konsumen mengalami kerugian yang diakibatkan oleh praktik promosi melalui brosur yang tidak jujur yang dilakukan oleh PT NMI melalui brosur produk mobil Nissan March. Kerugian yang dialami Ludmilla yaitu berupa kualitas barang yang dibelinya tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh PT NMI dalam

¹⁵ *Ibid.*, hlm. 126.

brosur iklan Nissan March. Kualitas barang yang dimaksud yaitu jumlah konsumsi bahan bakar minyak Nissan March yang dibelinya tidak sesuai dengan yang dijanjikan dalam brosur, dimana didalam brosur mobil Nissan March dikatakan bahwa konsumsi bahan bakar minyak untuk mobil Nissan March dengan transmisi otomatis 18,5-21,8 km/liter. Sedangkan selama satu bulan Ludmilla mengendarai mobil tersebut, jumlah transmisi bahan bakar minyak mobil milik Ludmilla tidak pernah mencapai angka tersebut. Oleh karena itu, Ludmilla Arif sebagai konsumen merasa dirugikan dan menuntut ganti rugi kepada PT NMI sebagai pelaku usaha.

Pasal 19 ayat (2) UUPK, menyatakan bahwa ganti rugi sebagaimana dimaksud pada Pasal 19 ayat (1) UUPK dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹⁶ Ayat berikutnya yaitu mengatur tentang pemberian ganti rugi yang dilaksanakan dalam tenggang waktu tujuh hari setelah tanggal transaksi. Dalam kasus ini, ganti rugi yang ingin diinginkan oleh Ludmilla Arif yaitu berupa pembatalan transaksi mobil Nissan March yang telah dibelinya dan pengembalian uang sejumlah harga barang yang dibelinya yaitu sebesar Rp. 150.000.000,- (Seratus lima puluh juta rupiah).

Dalam pembelaannya PT NMI menyatakan bahwa promosi melalui brosur mobil Nissan March yang dilakukannya sudah sesuai dengan prosedur, dan bukan merupakan suatu kebohongan, namun karena PT NMI gagal dalam membuktikan hal

¹⁶ *Ibid.*

tersebut dan berdasarkan bukti-bukti yang ada maka dalam kasus ini, PT NMI dinyatakan telah melanggar ketentuan UUPK dan harus melakukan ganti rugi terhadap kerugian yang diterima oleh Ludmilla Arif dengan mengembalikan uang sejumlah Rp. 150.000.000,- sesuai dengan putusan Majelis BPSK.

B. Kepastian dan Kekuatan Eksekutorial Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Dalam transaksi konsumen yang sering terjadi, sangat bermacam-macam kerugian yang dialami oleh konsumen, dari kerugian materiil yaitu kerugian dengan hal terkecil sampai kerugian inmateriil yang sudah tak terhitung lagi harganya. Menurut penulis, hampir kebanyakan konsumen yang menerima kerugian adalah konsumen yang memiliki tingkat ekonomi yang rendah, sehingga mereka enggan untuk memeperkarakan kerugian yang telah mereka alami melalui jalur pengadilan yang memiliki proses yang begitu rumit, biaya perkara yang besar, dan waktu penyelesaian sengketa yang memakan waktu sangat lama.

Oleh karena itu, disetiap daerah di Indonesia sangat perlu adanya sebuah lembaga penyelesaian sengketa alternatif untuk penegakkan hak-hak konsumen, baik itu di pusat maupun di daerah terpencil sekalipun. Sehingga konsumen yang memiliki tingkat perekonomian rendah dapat menjangkau lokasi lembaga tersebut, tentunya dengan proses yang tidak berbelit-belit, murah, dan cepat serta memberikan kepastian hukum yang paling tidak hampir sama dengan putusan yang dikeluarkan oleh pengadilan. Ternyata, UUPK sudah memfasilitasi lembaga tersebut dengan tercantumnya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Pada dasarnya, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Bentuk jaminan yang dimaksud dalam hal ini berupa pernyataan tertulis yang menerangkan bahwa tidak akan terulang kembali perbuatan yang telah merugikan konsumen tersebut.¹⁷

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengamanatkan pembentukan BPSK pada setiap Pemerintah Kabupaten atau Kota diseluruh Indonesia secara non litigasi.¹⁸ Dalam Pasal 49 ayat (1) UUPK, pemerintah membentuk BPSK di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.¹⁹

Berkenaan dengan pembentukan BPSK di Daerah Tingkat II sebagaimana ditentukan dalam Pasal 49 ayat (1) UUPK tersebut, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 pada tanggal 21 Juli 2001. Di dalam Pasal 1 Keppres ini ditentukan bahwa pembentukan BPSK dilakukan pada Pemerintahan Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Makassar.²⁰

¹⁷ *Ibid.*

¹⁸ Wahyu Sasongko, *Op.Cit.*, hlm. 146.

¹⁹ Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, UU Nomor 8 Tahun 1999, TLN Nomor 3821 Pasal 49 ayat (1).

²⁰ Lihat, Pasal 1 Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001

Dari ketentuan ini sangat jelas terlihat bahwa belum semuanya Daerah Tingkat II di Indonesia dilakukan pembentukan BPSK, melainkan baru terbatas pada 10 (sepuluh) Kota di Indonesia.²¹ Melalui Keppres ini tidak terungkap dasar pertimbangan mengapa Daerah Tingkat II lainnya belum dibentuk, akan tetapi penulis sepakat dengan melihat bahwa hal ini disebabkan masalah pembiayaan pelaksanaan tugas BPSK, karena berdasarkan ketentuan Pasal 3 Keppres tersebut, biaya pelaksanaan tugas BPSK dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD).²²

Berdasarkan ketentuan Pasal 3 Keppres tersebut, kiranya dapat dimaklumi apabila Daerah Tingkat II lainnya di Indonesia belum dilakukan pembentukan BPSK. Karena pembiayaan BPSK disamping menjadi beban APBN juga menjadi beban APBD. Bagi daerah-daerah tingkat II yang sumber pendapatan daerahnya kecil, terhadap pembiayaan tugas-tugas BPSK dimaksud akan terasa sebagai beban baru di era otonomi daerah seperti sekarang ini.

Anggota BPSK terdiri dari tiga unsur, yaitu unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha. Masing-masing unsur tersebut terdiri dari minimal tiga orang dan maksimal lima orang. Pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK ditetapkan oleh Menteri. Keanggotaan BPSK terdiri dari ketua merangkap anggota, wakil ketua merangkap anggota dan anggota itu sendiri. Persyaratan untuk menjadi anggota BPSK adalah sebagai berikut :

²¹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit.*, hlm. 242

²² Lihat, Pasal 3 Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001.

- 1) Warga Negara Indonesia;
- 2) Berbadan sehat;
- 3) Berkelakuan baik;
- 4) Tidak pernah dihukum karena kejahatan;
- 5) Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen;
- 6) Berusia sekurang-kurangnya 30 tahun.

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan ini sama seperti penyelesaian sengketa dengan jalan konsiliasi, mediasi, atau arbitrase. Jadi, Majelis BPSK sedapat mungkin mengusahakan terciptanya kesepakatan di antara pihak-pihak yang bersengketa, sebagai bentuk penyelesaian sengketa tersebut. Dengan demikian, sebenarnya penyelesaian sengketa melalui BPSK ini memuat unsur perdamaian. Namun, harus diingat bahwa sengketa konsumen tidak boleh diselesaikan dengan perdamaian saja, tetapi harus benar-benar berpegang pada ketentuan undang-undang (hukum) yang berlaku.²³

Cara konsiliasi ditempuh atas inisiatif para pihak, sedangkan sifat Majelis BPSK nya bersifat pasif. Majelis BPSK hanya bertugas sebagai pemerantara antara para pihak yang bersengketa. Di dalam konsiliasi, seorang konsiliator akan megklarifikasikan masalah-masalah yang terjadi dan bergabung di tengah-tengah para pihak yang bersengketa, tetapi kurang aktif dalam menawarkan pilihan-pilihan penyelesaian

²³ Janus Sidabalok, *Op.Cit.*, hlm. 195

suatu sengketa. Sama halnya dengan konsiliasi, cara mediasi ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak. Perbedaannya dengan konsiliasi, pada proses mediasi, seorang mediator lebih terlihat aktif sebagai pemerantara dan penasihat. Sedangkan pada arbitrase, para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada Majelis BPSK untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi.²⁴

Ketika kita berbicara mengenai suatu lembaga, maka kita juga akan membicarakan suatu tugas dan wewenang. Tugas dan wewenang BPSK diatur di dalam Pasal 52 UUPK, dan secara khusus dijabarkan kembali dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK. Tugas dan wewenang BPSK yang menurut Pasal 52 UUPK meliputi :

- a) Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b) Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c) Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d) Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini;
- e) Menerima pengaduan, baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;

²⁴ Yusuf Shofie, *Kapita Selekta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung; PT Citra Aditya Bakti, 2008), hlm. 123-125.

- f) Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g) Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h) Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli, dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini;
- i) Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK);
- j) Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k) Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l) Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m) Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.²⁵ (berdasarkan Pasal 14 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001, sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah))²⁶.

²⁵ Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, UU Nomor 8 Tahun 1999, TLN Nomor 3821, Pasal 52.

²⁶ Lihat, Pasal 14 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001.

Idealnya BPSK ini adalah sebagai sebuah lembaga arbitrase yang tugas-tugasnya berada pada lingkup mencari pemecahan/penyelesaian dengan jalan damai terhadap sengketa konsumen dengan produsen. Dengan tugas seperti ini maka BPSK dapat dengan segera memberikan putusannya untuk mengakhiri sengketa konsumen. Diharapkan dengan penyelesaian sengketa yang sederhana dan singkat, tidak diperlukan lagi penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang cenderung lama dan berbelit-belit. Akan tetapi, UUPK ini dengan jelas menyebutkan bahwa pemeriksaan perkara konsumen oleh BPSK bukan dengan jalan damai, melainkan hukum yang berlaku.²⁷ Ini berarti pula bahwa majelis BPSK sungguh-sungguh akan berusaha menemukan bukti-bukti tentang adanya pelanggaran hukum di dalam sengketa konsumen tersebut dan membuat putusan sesuai dengan ketentuan hukum.²⁸

2. Hubungan BPSK dengan Lembaga Arbitrase

Sengketa biasanya bermula pada suatu saat ketika dimana salah satu pihak merasa dirugikan oleh pihak lainnya. Hal ini biasanya karena adanya faktor kepentingan dari salah satu pihak. Jika pihak yang merasa dirugikan telah mendapatkan penjelasan atau jawaban atas ketidakpuasan tersebut, dan pihak yang merasa dirugikan itu telah menerima dengan baik maka selesailah konflik tersebut. Tetapi, apabila kedua belah pihak sama-sama bersikeras dalam mempertahankan argumennya masing-masing maka hal itulah yang dinamakan dengan sengketa.

²⁷ Lihat, penjelasan Pasal 45 ayat (2) UUPK.

²⁸ Janus Sidabalok, *Op.Cit.*, hlm. 198.

Dalam menyelesaikan sengketa, di Indonesia memiliki dua cara dalam menyelesaikan sengketa. Pertama melalui lembaga peradilan dan di luar lembaga peradilan (yang biasa kita sebut dengan arbitrase). Lembaga arbitrase ini diatur oleh Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Umum. Arbitrase adalah sebuah proses dimana kedua belah pihak setuju untuk menggunakan penengah independen (orang yang tidak memihak) yang memberikan keputusan yang mengikat dalam hal ini. Orang membuat klaim (penggugat) harus memilih antara pergi ke pengadilan arbitrase dan biasanya tidak mungkin untuk mengambil klaim ke pengadilan setelah melalui arbitrase.²⁹

Arbitrase sendiri terdiri dari dua jenis, yaitu arbitrase *ad hoc* dan arbitrase institusional. Yang disebut dengan arbitrase *ad hoc* adalah arbitrase yang dibentuk khusus untuk menyelesaikan atau memutus perselisihan tertentu, karena keberadaan arbitrase *ad hoc* bersifat isidentil, selesai sengketa diputus maka keberadaannya lenyap dan berakhir. Sedangkan arbitrase institusional merupakan lembaga atau badan arbitrase yang bersifat permanen. Arbitrase jenis ini disediakan oleh organisasi tertentu yang sengaja didirikan untuk menampung perselisihan yang timbul dari perjanjian. Selain itu, arbitrase institusional telah ada sebelum timbulnya sengketa, berbeda dengan arbitrase *ad hoc* yang baru muncul setelah timbulnya sengketa, dan perbedaan lainnya arbitrase institusional tidak lenyap dan berakhir setelah adanya sebuah keputusan.³⁰

²⁹ Sumber: <http://id.shvoong.com/law-and-politics/constitutional-law/2093089-pengertian-arbitrase/#ixzz2VLyOaiZx> dikutip pada hari Kamis, 27 Juni 2013 pukul 15:28 WIB.

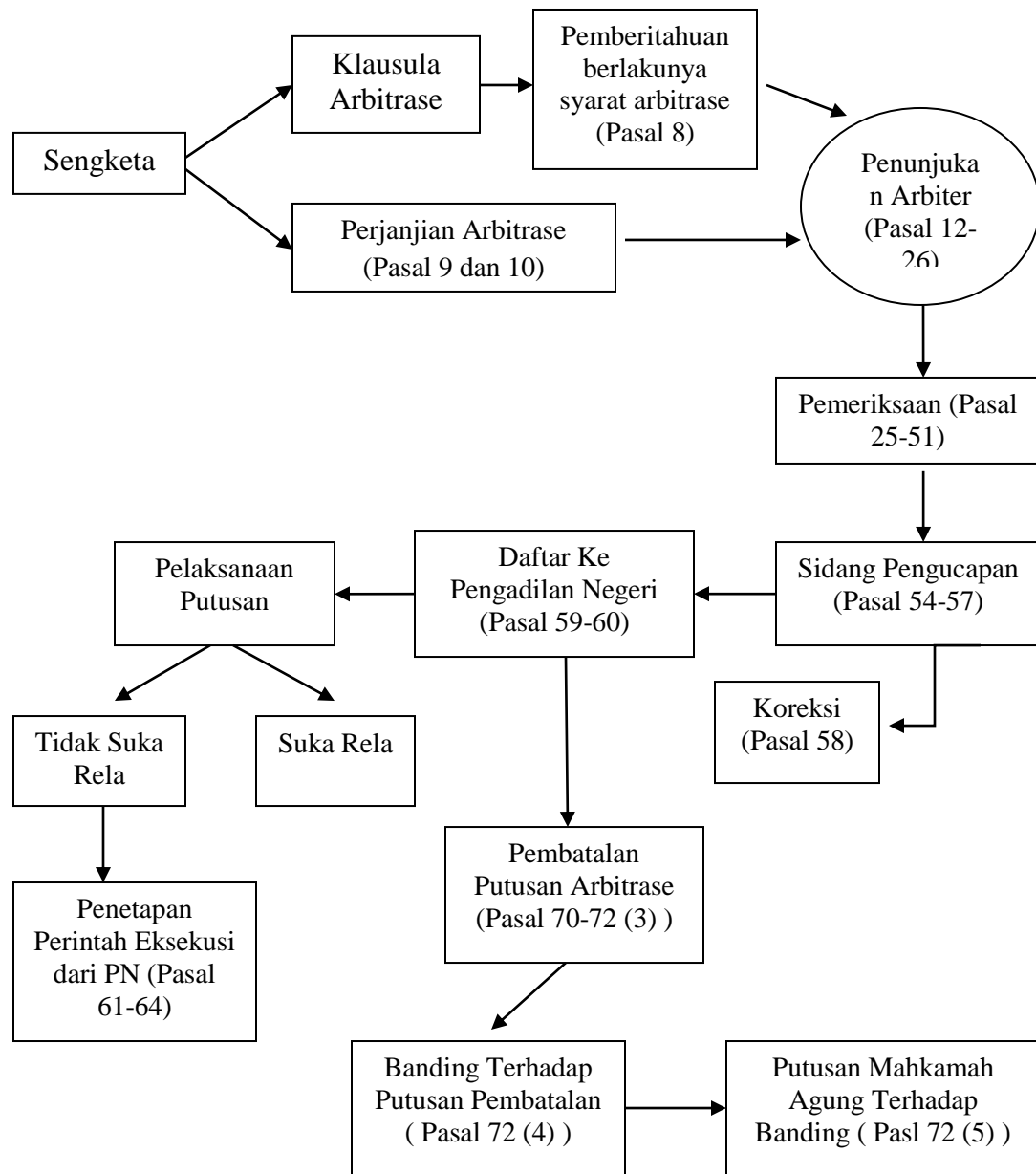
³⁰ *Ibid.*

Arbitrase oleh BPSK merupakan jenis arbitrase institusional, dimana jenis arbitrase ini dibuat secara permanen oleh sebuah organisasi (dalam hal ini BPSK) untuk menampung dan menyelesaikan sengketa yang terjadi. Jenis sengketa yang ditangani oleh BPSK itu sendiri lebih sempit, yaitu hanya mengenai masalah-masalah perdata yang menyangkut sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.

Jika kita jeli melihat tanggal kelahiran dari UUPK dan Undang-undang Arbitrase, Kita menyadari bahwa UUPK lahir lebih dahulu dibandingkan dengan Undang-undang Arbitrase. Hal ini terlihat dari UUPK yang dibentuk pada tanggal 20 April 1999 dan Undang-undang Arbitrase yang lahir pada tanggal 12 Agustus 1999. Selain itu perbedaan penomoran juga terlihat jelas dalam kedua undang-undang tersebut, UUPK yang dinomori dengan nomor 08 sedangkan Undang-undang Arbitrase yang diberi nomor 30, walaupun semuanya lahir pada tahun yang sama (tahun 1999) tetapi UUPK lahir terlebih dahulu dibandingkan Undang-undang Arbitrase. Maka dari itu, sudah sewajarnya jika terdapat banyaknya perbedaan dalam kedua undang-undang tersebut, terutama dalam penyelesaian sengketa melalui arbitrase.

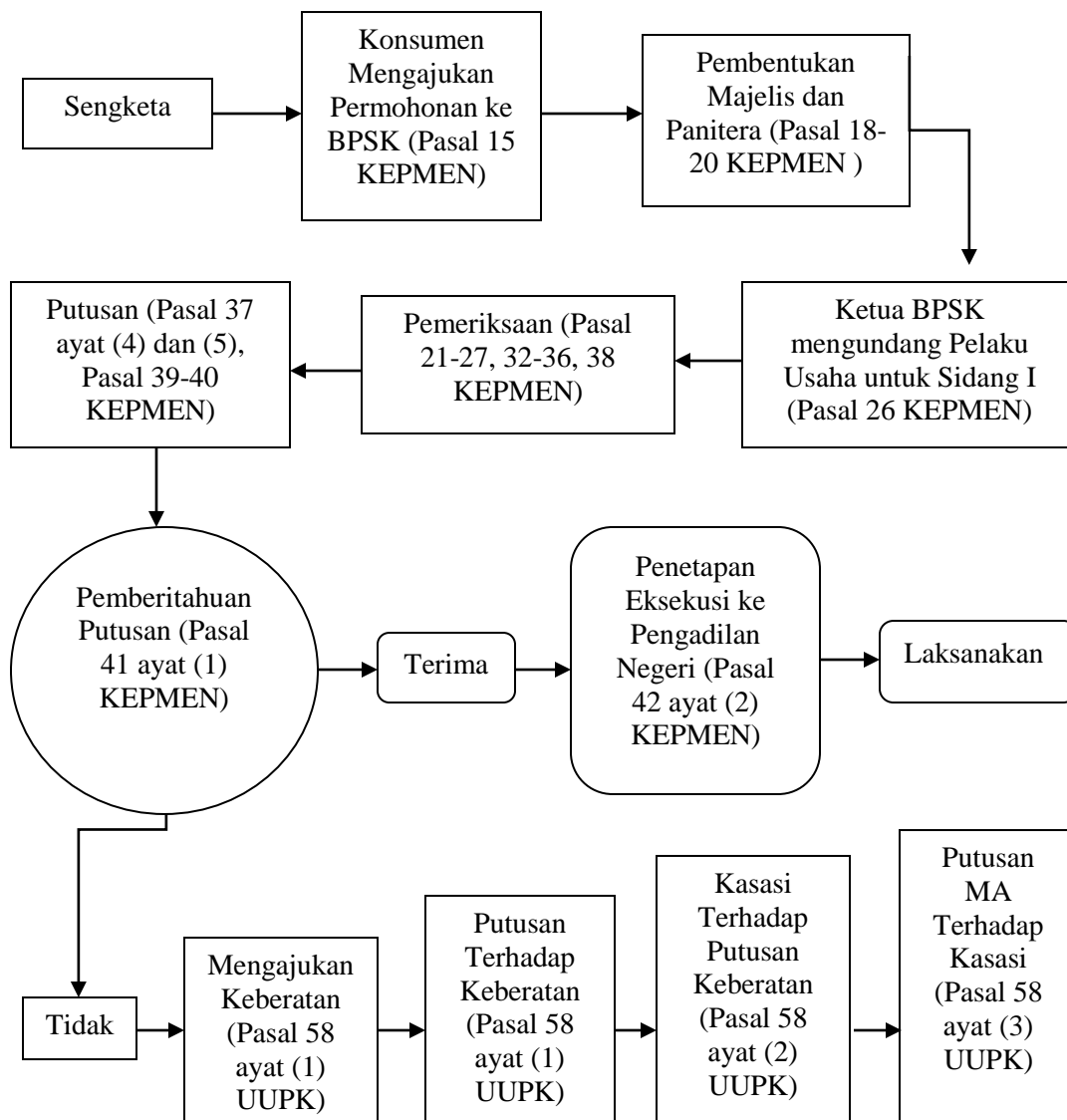
Agar lebih jelas melihat sebuah perbedaan antara prosedur beracara dari Undang-undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Umum dan arbitrase dalam BPSK, maka penulis coba untuk membuat alur bagan proses penyelesain sengketa dari masing-masing lembaga tersebut, yaitu :

**PROSEDUR ARBITRASE BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 30
TAHUN 1999 TENTANG ARBITRASE DAN ALTERNATIF PENYELESAIAN
SENGKETA UMUM**



Gambar 3. Prosedur Arbitrase berdasarkan Undang-undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Umum

**PROSEDUR ARBITRASE DALAM BPSK BERDASARKAN UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
DAN KEPUTUSAN MENTERI PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
NOMOR 350/MPP/KEP/12/2001 TENTANG PELAKSANAAN TUGAS DAN
WEWENANG BPSK**



Gambar 4. Prosedur Arbitrase dalam BPSK menurut UUP dan Kepmen No. 350/MPP/Kep/12/2001

Ada beberapa jenis perbedaan yang terdapat dalam pengertian arbitrase yang sesuai dengan Undang-undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Umum, dengan pengertian arbitrase yang diatur dalam UUPK dan Kepmen Perindag No 355/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK, yaitu adalah dalam Undang-undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Umum, disebutkan bahwa “arbitrase adalah cara penyampaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa”.³¹

Sedangkan dalam UUPK, tidak diatur pengertian arbitrase. Pengertian arbitrase diatur dalam Kepmen Perindag No 355/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK, disebutkan bahwa “Arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa pada BPSK”.

Walaupun Keputusan Menteri yang mengatur tentang definisi Arbitrase tersebut lahir setelah diundangkannya Undang-undang No. 30 Tahun 1999, namun jelas definisi tersebut tidak mengacu pada Undang-undang No. 30 tahun 1999, tetapi lebih disesuaikan dan dikhususkan untuk bidang perlindungan konsumen. Konsep arbitrase yang diusung oleh BPSK sebenarnya lebih mirip dengan konsep *small claim court*³²

³¹ Indonesia, *Undang-Undang tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Umum*, UU Nomor 30 Tahun 1999, TLN Nomor 3872, Pasal 1 butir 1

³² *Small Claim Court* adalah salah satu bentuk badan peradilan yang memiliki yurisdiksi terbatas untuk menyelesaikan sengketa perdata dimana ada batasan kerugian untuk dapat mengajukan gugatan. Prosesnya dibuat lebih cepat, sederhana dan murah dibandingkan peradilan biasa.

yang dianut oleh lembaga yudikatif negara yang menganut sistem *common law* dibandingkan dengan arbitrase Undang-undang No. 30 Tahun 1999.³³

Bukan hanya mengenai pengertian saja, ternyata penulis menemukan beberapa perbedaan antara arbitrase yang sesuai dengan Undang-undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Umum, dengan pengertian arbitrase yang diatur dalam UUPK dan Kepmen Perindag No 355/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK. Diantaranya, terdapat didalam tabel dibawah ini :

No.	Jenis Perbedaan	Arbitrase berdasarkan UU No. 30 Tahun 1999	Arbitrase dalam BPSK
1.	Pengertian	Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.	Arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa pada BPSK.
2.	Persetujuan untuk menyelesaikan sengketa dengan mekanisme arbitrase	Bahwa para pihak yang bersengketa sudah setuju terlebih dahulu untuk menyelesaikan sengketa dengan cara arbitrase, dimana persetujuan tersebut sudah tercantum dalam klausula perjanjian arbitrase yang dilakukan	Persetujuan para pihak untuk menyelesaikan sengketa dengan cara arbitrase dilakukan saat sidang pertama berlangsung dan dituangkan dalam berita acara persidangan.

³³ Steffie Grace Darmawan, "Tinjauan Yuridis Terhadap Kekuatan *Final and Binding* Putusan Arbitrase". (Skripsi Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya. Jakarta, 2010), hlm. 78.

		sebelum sidang pertama dimulai.	
3.	Ketidak datangan konsumen atau pemohon pada sidang pertama.	Gugurnya permohonan.	Akan dipanggil sekali lagi, apabila tidak hadir juga pada sidang II, permohonan baru dinyatakan gugur.
4.	Intervensi, Rekonpensi (gugat balik), dan Putusan Sela	Diatur atau diperbolehkan.	Tidak mengenal dan tidak diperbolehkan.
5.	Batas Waktu Pemeriksaan	180 hari sejak Majelis Arbitrase terbentuk, dan dengan persetujuan semua pihak dapat diperpanjang.	21 hari sejak gugatan diterima dan tidak diatur mengenai perpanjangan waktu
6.	Pendaftaran Putusan ke Pengadilan Negeri	Paling lama 30 hari, salinan otentik putusan arbitrase sudah diserahkan dan didaftarkan ke Pengadilan Negeri.	Tidak diatur apakah putusan BPSK wajib didaftarkan atau tidak, dan hanya diatur bahwa putusan tersebut harus dimintakan penetapan eksekusi kepada Pengadilan Negeri
7.	Upaya terhadap putusan arbitrase	Arbitrase dapat dibatalkan apabila memenuhi unsur-unsur Pasal 70 UU No. 30 Tahun 1999.	Dapat mengajukan keberatan, tetapi tidak ada alasan yang jelas alasan apa saja yang dapat dibatalkan.

Gambar 5. Tabel Perbedaan antara Arbitrase dalam Undang-undang No. 30 Tahun 1999 dan Arbitrase dalam BPSK berdasarkan UUPK dan Kepmen No. 350/MPP/Kep/12/2001

3. Inkonsistensi dan Kekuatan Eksekutorial BPSK

Lahirnya UUPK membuat era baru dalam perlindungan konsumen di Indonesia. Perlindungan konsumen merupakan masalah yang sangat penting bagi setiap individu masyarakat. Oleh karena itu hukum perlindungan konsumen menjadi sebuah harapan besar bagi seluruh bangsa-bangsa di dunia, dan lahirnya UUPK menjadi sebuah terobosan baru bagi semua masyarakat Indonesia.³⁴

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, UUPK mengamanatkan untuk pembentukan BPSK di setiap Kabupaten atau Kota di seluruh Indonesia. Prinsip penyelesaian sengketa di BPSK adalah cepat, murah dan sederhana. Karena pada dasarnya dalam pembentukan BPSK, diharapkan dapat mempermudah, mempercepat dan memberikan suatu jaminan kepastian hukum bagi konsumen untuk menuntut hak-hak perdatanya kepada pelaku usaha yang tidak benar.

Putusan BPSK diatur dalam Pasal 54 ayat 3 UUPK jo Pasal 42 ayat 1 Keputusan Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang menyatakan bahwa putusan BPSK merupakan putusan yang final dan telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap,³⁵ final berarti penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui BPSK harus berakhir dan selesai di BPSK, hal ini biasa dikenal dalam istilah hukum yaitu prinsip

³⁴ YLKI, *Op.Cit.*, hlm. 75.

³⁵ Lihat, Pasal 54 ayat 3 UUPK jo Pasal 42 ayat 1 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001.

res judicata vitatate habetur.³⁶ Sedangkan putusan yang mempunyai kekuatan hukum tetap adalah putusan yang menurut ketentuan undang-undang tidak ada kesempatan lagi untuk menggunakan upaya hukum bisa melawan putusan tersebut. Jadi, dengan kata lain putusan tersebut tidak dapat diganggu gugat. Dalam putusan yang sudah menjadi tetap ini terdapat tiga macam kekuatan yaitu kekuatan mengikat, kekuatan bukti, dan kekuatan untuk dilaksanakan. Dengan kata lain selama putusan belum memperoleh kekuatan hukum tetap, upaya dan tindakan eksekusi belum berfungsi.

Namun demikian peraturan mengenai putusan BPSK tidak hanya berhenti sampai disitu. Jika tidak puas terhadap putusan tersebut, para pihak diberi kemungkinan untuk mengajukan keberatannya kepada Pengadilan Negeri setempat paling lambat empat belas hari kerja setelah ia menerima putusan BPSK. Sebaliknya, jika dalam tenggang waktu itu tidak diajukan keberatan, ada anggapan hukum bahwa yang bersangkutan menerima putusan tersebut. sehingga tidak dapat mengajukan keberatannya lagi.³⁷ Bahkan ketika kita lebih jauh lagi melihat isi UUPK pada Pasal 58 ayat (2) dijelaskan pula bahwa para pihak dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung apabila kedua belah pihak tidak menerima putusan Pengadilan Negeri.³⁸ Hal inilah yang membuat ketidakpastian hukum dari beberapa ketentuan dalam UUPK dan Keputusan Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yang saling bertentangan. Pasal 56 ayat (2) UUPK jo Pasal 41 ayat (3) Keputusan Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK

³⁶ Suatu putusan yang tidak mungkin lagi untuk dilakukan upaya hukum dinyatakan sebagai putusan yang mempunyai kekuatan hukum pasti.

³⁷ Janus Sidabalok, *Op.Cit.*, hlm. 201.

³⁸ Lihat, Pasal 58 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

menyatakan bahwa konsumen atau pelaku usaha yang menolak putusan BPSK, dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari terhitung sejak keputusan BPSK diberitahukan.³⁹ Ketentuan pasal ini membuka peluang bagi para pihak untuk mengajukan keberatan putusan BPSK. Hal ini jelas sangat bertentangan dengan Pasal 54 ayat (3) UUPK jo Pasal 42 ayat (1) Keputusan Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yang telah dijelaskan sebelumnya.

Inkonsistensi putusan BPSK yang terdapat dalam UUPK dan Keputusan Menperindag menandakan lemahnya aturan mengenai perlindungan konsumen di Indonesia. Hal ini ditambah dengan dikeluarkannya Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Ternyata rumusan keberatan yang terdapat dalam Perma No. 1 Tahun 2006 tersebut justru memperkuat Pasal 56 ayat (2) UUPK dan Pasal 41 ayat (3) Keputusan Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, serta membuat bertambahnya pertentangan mengenai sifat final dan mengikat putusan BPSK, yang membuat kekuatan putusan BPSK semakin melemah.⁴⁰

Didalam Pasal 1 ayat (3) Perma No. 1 Tahun 2006 disebutkan bahwa Keberatan adalah “upaya” bagi pelaku usaha dan konsumen yang tidak menerima putusan

³⁹ Lihat, Pasal 56 ayat 2 UUPK jo Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001.

⁴⁰ Disampaikan dalam seminar proposal antara penulis dan pembahas pada 6 Mei 2013 pukul 10.00 WIB.

BPSK.⁴¹ Hal ini diperkuat dengan Pasal 6 ayat (5) Perma No. 1 Tahun 2006 yang memungkinkan adanya “alasan lain” sebagai dasar pengajuan gugatan selain alasan yang tercantum dalam Pasal 70 Undang-undang No. 30 Tahun 1999.⁴² Tidak adanya penjelasan lebih lanjut tentang alasan apa saja yang termasuk dalam “alasan lain” ini dapat ditafsirkan bahwa alasan apapun dapat diajukan sebagai dasar keberatan terhadap putusan arbitrase yang dikeluarkan oleh BPSK bukan karena adanya kesalahan atau kecacatan terhadap putusan BPSK. Keadaan seperti inilah yang membuat eksistensi dan wewenang BPSK dalam UUPK terkesan “setengah hati”, putusan BPSK dianggap bersifat ambigu, karena sebagai lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau *Alternative Dispute Resolution* (ADR) putusan BPSK masih terbuka peluang untuk diajukan upaya hukum lebih lanjut.⁴³

Walaupun Pasal 56 ayat (2) UUPK menegaskan bahwa para pihak dapat mengajukan keberatan terhadap semua jenis putusan BPSK, namun dalam Pasal 2 Perma No. 1 Tahun 2006 dikatakan bahwa keberatan hanya dapat diajukan terhadap putusan arbitrase yang dikeluarkan oleh BPSK.⁴⁴ Berdasarkan rumusan tersebut jelas dapat disimpulkan bahwa putusan BPSK yang didapatkan berdasarkan mekanisme konsiliasi dan mediasi tidaklah bisa diajukan keberatan.

⁴¹ Lihat, Pasal 1 ayat (3) Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan BPSK.

⁴² Lihat, Pasal 6 ayat (5) Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan BPSK.

⁴³ Wahyu Sasongko, *Op.Cit.*, hlm 148-149.

⁴⁴ Lihat, Pasal 2 Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan BPSK.

Peluang mengajukan keberatan atas putusan arbitrase yang dikeluarkan oleh BPSK kepada Pengadilan Negeri bahkan sampai kasasi ke Mahkamah Agung adalah bentuk campur tangan yang demikian besar dari lembaga peradilan umum terhadap penyelesaian sengketa melalui BPSK. Campur tangan yang demikian besar bukanlah suatu ciri arbitrase yang modern, karena cirri-ciri arbitrase modern adalah tersampingkannya campur tangan yang luas dari peradilan umum, sehingga putusan arbitrase tersebut menjadi efektif.

Kemungkinan bahwa putusan majelis BPSK akan cenderung dibantah oleh pihak yang berperkara melalui pengajuan keberatan, terutama oleh pelaku usaha sebenarnya sudah diindikasikan oleh Pasal 56 ayat (5) yang mengatakan bahwa “Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan”.⁴⁵ Ini berarti bahwa putusan BPSK yang menghukum pelaku usaha dapat dipakai untuk menjadikan pelaku usaha sebagai tersangka. Hal ini tentu tidak dikehendaki oleh pelaku usaha sehingga jika pun ia benar-benar mengaku bersalah, ia akan berusaha untuk menghindari penangkapan dan penahanan dalam statusnya sebagai tersangka, mengulur-ulur waktu dengan jalan mengajukan keberatan. Seorang pelaku usaha yang sudah sadar akan dijadikan tersangka tentu tidak akan mau begitu saja menerima putusan majelis BPSK yang menghukum dia untuk membayar ganti kerugian kepada konsumen dalam sengketa

⁴⁵ Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, UU Nomor 8 Tahun 1999, TLN Nomor 3821, Pasal 56 ayat (5).

konsumen. Karena itu, putusan majelis BPSK akan selalu dibantah oleh pelaku usaha jika ia dinyatakan bersalah dan dihukum membayar ganti kerugian.⁴⁶

Dalam kacamata sistem peradilan di Indonesia, pada dasarnya putusan majelis BPSK bersifat nonlitigasi, sehingga apabila ada pihak yang keberatan atas putusan BPSK tersebut, mereka dapat mengajukan kepada Pengadilan Negeri. Dalam arti pula, putusan BPSK ini tidak memiliki kekuatan eksekutorial. Ketentuan Pasal 58 UUPK yang mewajibkan Pengadilan Negeri untuk memproses penyelesaian suatu perkara dengan melalui acara gugatan perdata biasa. Hal ini menunjukkan bahwa posisi proses hukum dan putusan BPSK itu pada dasarnya non yudisial. Dalam arti pula, putusan BPSK itu merupakan gerbong lain dari rangkaian gerbong mekanisme sistem pengadilan, jadi berada diluar mekanisme peradilan umum.

Akibat adanya cacat substansial dari beberapa pasal dalam UUPK yang mengatur tentang BPSK tersebut, maka tujuan melindungi konsumen sulit untuk tercapai. Sudah seharusnya ada upaya dari pemerintah untuk memperhatikan segala jenis peraturan tentang perlindungan konsumen sehingga BPSK tetap konsisten dan memiliki kekuatan untuk eksekutorial yang tetap.

⁴⁶ Janus Sidabalok, *Op.Cit.*, hlm. 202.