

**ANALISIS KEWENANGAN ANTARA BADAN PENYELESAIAN
SENKGETA KONSUMEN (BPSK) DAN PENGADILAN NEGERI DALAM
PERMOHONAN PEMBATALAN PUTUSAN ARBITRASE BPSK
(Studi Putusan Nomor 01/Pdt.sus-BPSK/2014/PN.LW)**

(Skripsi)

Oleh

**LIZA ADELIA
NPM. 2252011045**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

ABSTRAK

ANALISIS KEWENANGAN ANTARA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DAN PENGADILAN NEGERI DALAM PERMOHONAN PEMBATALAN PUTUSAN ARBITRASE BPSK (Studi Putusan Nomor 01/Pdt.sus-BPSK/2014/PN.LW)

Oleh

LIZA ADELIA

Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha kerap menimbulkan perdebatan hukum, terutama ketika dalam perjanjian para pihak telah ditentukan forum penyelesaian sengketa tertentu. Salah satunya adalah sengketa antara PT Federal International Finance (PT FIF) dan konsumennya. Dalam perkara ini, BPSK Lampung Barat mengabulkan sebagian tuntutan konsumen dan menjatuhkan kewajiban ganti rugi kepada PT FIF. Namun, PT FIF tidak terima dan mengajukan permohonan pembatalan ke Pengadilan Negeri Liwa, yang kemudian dikabulkan melalui Putusan Nomor 01/Pdt.Sus-BPSK/2014/PN.LW. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kewenangan BPSK dalam penyelesaian sengketa berdasarkan putusan tersebut, serta mengkaji akibat hukum yang timbul bagi para pihak.

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dengan sifat deskriptif. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus. Data yang digunakan adalah data sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan dan studi dokumen, yang selanjutnya diolah melalui tahapan pemeriksaan, klasifikasi, dan sistematisasi data, serta dianalisis secara kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kewenangan BPSK Lampung Barat dalam perkara ini sah menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, undang-undang memberikan kewenangan atributif kepada konsumen untuk memilih forum penyelesaian sengketa melalui BPSK. Kewenangan tersebut tetap ada meskipun terdapat Akad Murabahah yang menetapkan Pengadilan Agama Kotabumi sebagai forum penyelesaian sengketa. Batalnya putusan arbitrase BPSK menjadi tidak berlaku karena adanya putusan pengadilan yang membatalkannya dan seluruh hak konsumen yang sebelumnya ditetapkan dalam putusan arbitrase BPSK menjadi tidak berlaku dan hubungan hukum para pihak kembali tunduk pada ketentuan akad yang telah disepakati.

Kata Kunci: *Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Kewenangan, Perlindungan Konsumen.*

ABSTRACT

ANALYSIS OF AUTHORITY BETWEEN THE CONSUMER DISPUTE RESOLUTION AGENCY (BPSK) AND THE DISTRICT COURT IN APPLICATIONS FOR CANCELLATION OF BPSK ARBITRATION AWARDS (Study of Decision Number 01/Pdt.sus-BPSK/2014/PN.LW)

By

LIZA ADELIA

The authority of the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) to resolve disputes between consumers and businesses often generates legal debate, particularly when the parties' agreements specify a specific dispute resolution forum. One such case is the dispute between PT Federal International Finance (PT FIF) and its consumers. In this case, the BPSK in West Lampung partially granted the consumers' demands and imposed compensation on PT FIF. However, PT FIF rejected this and filed a request for annulment with the Liwa District Court, which was subsequently granted through Decision Number 01/Pdt.Sus-BPSK/2014/PN.LW. This study aims to analyze the BPSK's authority in dispute resolution based on this decision and examine the legal consequences for the parties.

This research is a normative legal study with a descriptive nature. The approaches used include statutory and case studies. The data used are secondary data obtained through literature and document studies. These data were then processed through the stages of data examination, classification, and systematization, and then analyzed qualitatively.

The results of the study indicate that the authority of the West Lampung BPSK in this case is valid according to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, the law provides attributive authority to consumers to choose a dispute resolution forum through the BPSK. This authority remains even though there is a Murabahah Agreement that establishes the Kotabumi Religious Court as the dispute resolution forum. The cancellation of the BPSK arbitration decision is invalid because there is a court decision that cancels it and all consumer rights previously stipulated in the BPSK decision become invalid and the legal relationship of the parties is again subject to the provisions of the agreed contract.

Keywords: *Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK), Authority, Consumer Protection.*

**ANALISIS KEWENANGAN ANTARA BADAN PENYELESAIAN
SENKETA KONSUMEN (BPSK) DAN PENGADILAN NEGERI DALAM
PERMOHONAN PEMBATALAN PUTUSAN ARBITRASE BPSK
(Studi Putusan Nomor 01/Pdt.sus-BPSK/2014/PN.LW)**

Oleh

LIZA ADELIA

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
Sarjana Hukum**

Pada

**Bagian Hukum Perdata
Fakultas Hukum Universitas Lampung**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

Judul Skripsi

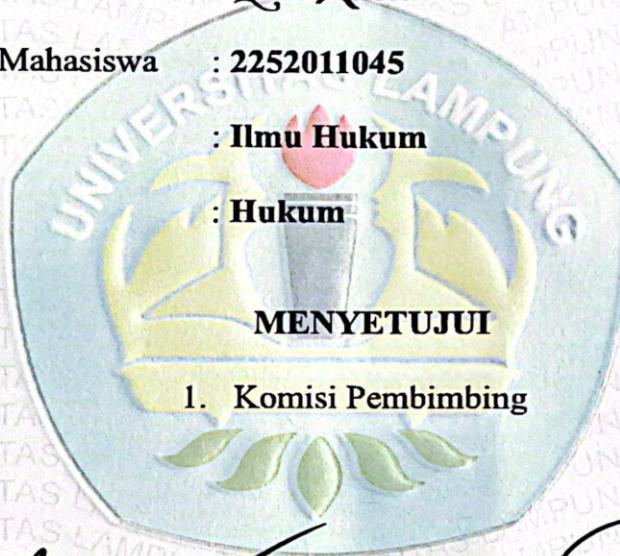
**: ANALISIS KEWENANGAN ANTARA
BADAN PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN (BPSK) DAN PENGADILAN
NEGERI DALAM PERMOHONAN
PEMBATALAN PUTUSAN ARBITRASE
BPSK (Studi Putusan Nomor 01/Pdt.sus
BPSK/2014/PN.LW)**

Nama Mahasiswa : *Liza Adelia*

Nomor Pokok Mahasiswa : **2252011045**

Program Studi : **Ilmu Hukum**

Fakultas : **Hukum**



1. Komisi Pembimbing

Rohaini, S.H., M.H., Ph.D.
Rohaini, S.H., M.H., Ph.D.
NIP. 198102152008122001

Nenny Dwi Ariani, S.H., M.H.
Nenny Dwi Ariani, S.H., M.H.
NIP. 199201172022032005

2. Ketua Bagian Hukum Perdata

Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H.
Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H.
NIP. 197404132005011001

MENGESAHKAN**1. Tim Penguji**

Ketua : Rohaini, S.H., M.H., Ph.D.

Sekretaris/Anggota : Nenny Dwi Ariani, S.H., M.H.

Penguji Utama : Dita Febrianto, S.H., M.Hum.

2. Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung

Dr. M. Fakhri, S.H., M.S.
NIP. 196412181988031002

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 12 Februari 2026

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Liza Adelia
Nomor Pokok Mahasiswa : 2252011045
Bagian : Perdata
Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“Analisis Kewenangan antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Pengadilan Negeri dalam Permohonan Pembatalan Putusan Arbitrase BPSK (Studi Putusan Nomor 01/Pdt.sus-BPSK/2014/PN.LW)”**, adalah hasil karya saya sendiri dan telah mengikuti kaidah penulisan karya ilmiah Universitas Lampung. Apabila di kemudian hari Skripsi saya terbukti merupakan hasil salinan atau dibuat oleh orang lain, kecuali yang disebutkan dalam catatan kaki dan daftar pustaka. Maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan Pasal 50 Peraturan Rektor Universitas Lampung Nomor 12 Tahun 2025 Tentang Peraturan Akademik.

Bandar Lampung, 12 Februari 2026

nyataan

Liza Adelia
NPM. 2252011045

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Liza Adelia, dilahirkan di Natar pada tanggal 5 November 2003. Penulis merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara, yang lahir dari pasangan Bapak Bambang Hermanto dan Ibu Hayani. Penulis mulai menjalankan Pendidikan formal di TK Tunas Melati II Natar dan diselesaikan pada tahun 2009. Kemudian penulis melanjutkan Pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 7 Merak Batin yang lulus pada tahun 2015. Penulis melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Natar yang lulus tahun 2018, dilanjutkan dengan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Natar dan lulus pada tahun 2021. Penulis terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Mandiri Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SMMPTN) pada tahun 2022.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(Q.S. Al-Baqarah: 286)

“Kesempatan kamu untuk sukses di setiap kondisi selalu dapat diukur oleh seberapa besar kepercayaan kamu pada diri sendiri.”

(Robert Collier)

“Kita harus selalu mencoba berbuat sesuatu, dan menyalakan sesuatu dalam kegelapan di negeri ini.”

(Leila S. Chudori)

PERSEMBAHAN



Segala Puji syukur kepada Allah SWT, atas Rahmat, hidayah serta karuniah-Nya telah memberikan kekuatan, kesehatan, serta kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

Kupersembahkan skripsi ini kepada :

Ayah dan Ibu,

Bapak Bambang Hermanto dan Ibu Hayani yang telah berkorban dengan penuh cinta, kasih sayang, serta dukungan yang tiada henti, selalu mereka berikan sebagai bentuk motivasi dalam setiap langkah perjuangan penulis untuk menempuh pendidikan setinggi-tingginya.

SANWACANA

Puji Syukur Penulis panjatkan kepada Allah SWT karena dengan limpahan rahmat dan karunia Nya penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Analisis Kewenangan antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Pengadilan Negeri dalam Permohonan Pembatalan Putusan Arbitrase BPSK (Studi Putusan Nomor 01/Pdt.sus-BPSK/2014/PN.LW)”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Lampung.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini, untuk itu saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan untuk pengembangan dan kesempurnaan skripsi ini. Pada penulisan skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan, arahan serta dukungan dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A., IPM., ASEAN Eng. selaku Rektor Universitas Lampung;
2. Bapak Dr. M. Fakih, S.H., M.S. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung;
3. Bapak Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H., selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Lampung;

4. Bapak M. Wendy Trijaya, S.H., M. Hum., selaku Sekretaris Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung;
5. Ibu Rohaini, S.H., M.H., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan saran, dukungan, bantuan serta doa yang sangat berarti dalam penyelesaian skripsi ini;
6. Ibu Nenny Dwi Ariani, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan saran, dukungan, bantuan serta doa yang sangat berarti dalam penyelesaian skripsi ini;
7. Bapak Dita Febrianto, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembahas I yang telah memberikan pengarahan dan pengetahuan dalam proses penyelesaian skripsi ini;
8. Bapak Harsa Wahyu Ramadhan, S.H., M.H., selaku Dosen Pembahas II yang telah memberikan pengarahan dan pengetahuan dalam proses penyelesaian skripsi ini;
9. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Lampung, khususnya Dosen bagian Keperdataan yang dengan penuh dedikasi dalam memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis;
10. Seluruh staf Fakultas Hukum Universitas Lampung yang telah membantu penulis secara teknis maupun administratif selama penulis menempuh Pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Lampung;
11. Kakak-kakak ku, Yoga Riskyawansyah, S.E., Wita Sari Anggraini, S.Pd., dan dr. Rahmatika Intiani yang telah memberi kasih sayang, semangat, dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini;

12. Wahyu, Tiwi, Jaya dan Ika yang telah memberi kasih sayang, semangat, dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini;
13. Sahabat-sahabatku, Adelia Mihelni dan Alfiah Khusnita yang menjadi sahabat sekaligus keluarga yang baik, selalu menemani, membantu, dan memberikan semangat dari awal semester sampai akhirnya menyelesaikan skripsi ini;
14. Teman-teman terbaikku, Bella Amanda Putri, Putri Alyana, Reynafif Zuliardi, Khalusha Aulia, Rika Khoirini Agustin, Ferly Asril dan Shulthon Mahdi, yang telah menjadi teman sekaligus keluarga yang baik, selalu support apapun yang penulis lakukan, selalu memberikan canda dan tawa kepada penulis setiap harinya, serta setia menemani penulis sampai hari ini;
15. Teman-teman lain, Dinda, Nova, Oci, Joy, Laila, Mayza, Widya, Azizah, Danti, Elisa dan semua yang mengisi dan mewarnai hidupku, terimakasih atas kebaikan dan dukungannya dalam penulisan skripsi ini;
16. Teman-teman Komunitas Jejak Bermakna;
17. Almamater tercinta, Fakultas Hukum Universitas Lampung.
18. *And last but not least, I wanna thank me, for not giving up, for showing up every day, and for always choosing to move forward, no matter how hard it gets.*

Semoga Allah SWT senantiasa membalas segala bentuk kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis hingga terselesaikannya tugas akhir ini, serta menjadikannya sebagai amal ibadah yang bernilai di sisi-Nya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Namun demikian, penulis berharap semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat yang nyata, baik sebagai sumber informasi maupun referensi bagi pihak-pihak yang

membutuhkan, serta dapat memberikan kontribusi positif terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang ilmu hukum.

Bandar Lampung, 12 Februari 2026

Penulis.

Liza Adelia

NPM. 2252011045

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
HALAMAN JUDUL	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN PERNYATAAN.....	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN.....	x
SANWACANA.....	xi
DAFTAR ISI.....	xv
I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Ruang Lingkup.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Kegunaan Penelitian.....	6
II. TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen	7
1. Pengertian Konsumen.....	7
2. Pengertian Pelaku Usaha	8
3. Pengertian Perlindungan Konsumen	9
4. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	11

B.	Tinjauan Umum Tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa	15
1.	Pengertian Sengketa dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.....	15
2.	Kelebihan Alternatif Penyelesaian Sengketa.....	16
3.	Jenis-Jenis Alternatif Penyelesaian Sengketa.....	18
C.	Tinjauan Umum Tentang Arbitrase	19
1.	Pengertian Arbitrase	19
2.	Jenis Arbitrase	24
3.	Unsur-Unsur, Ruang Lingkup, dan Isi Putusan Arbitrase.....	26
4.	Keunggulan dan Kelemahan Arbitrase	28
D.	Tinjauan Umum Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	31
1.	Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)	31
2.	Proses Penyelesaian Sengketa Melalui Konsiliasi, Mediasi dan Arbitrase di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)	32
E.	Tinjauan Umum tentang Perjanjian.....	34
1.	Pengertian Perjanjian.....	34
2.	Unsur Perjanjian	36
3.	Syarat Sahnya Suatu Perjanjian.....	36
4.	Bentuk-Bentuk Perjanjian	38
5.	Perjanjian Baku	39
F.	Kerangka Pikir.....	43
III.	METODE PENELITIAN	45
A.	Jenis Penelitian.....	45
B.	Tipe Penelitian.....	45
C.	Pendekatan Masalah.....	46
D.	Data dan Sumber Data.....	46
E.	Metode Pengumpulan Data	47
F.	Metode Pengolahan Data	48
G.	Analisis Data.	49

IV.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
A.	Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Di Indonesia	50
1.	Analisis Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	51
2.	Analisis Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menangani Sengketa antara Konsumen dan Pelaku Usaha Berdasarkan Putusan Nomor 01/Pdt.sus-BPSK/2014/PN.LW	53
B.	Akibat Hukum yang Ditimbulkan dari Putusan Pengadilan Negeri Liwa Nomor 01/Pdt.Sus-BPSK/2014/PN.LW. bagi Para Pihak yang Bersengketa	67
V.	PENUTUP	72
A.	Kesimpulan.....	72
B.	Saran.....	73
	DAFTAR PUSTAKA.....	75

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di Indonesia, bisnis dan pengembangan usaha menjadi suatu hal yang penting untuk membantu perekonomian menjadi lebih baik. Dengan demikian, para pihak mulai saling bergantung satu sama lain untuk meningkatkan perekonomian dengan melakukan berbagai cara termasuk memulai bisnis atau membangun usaha. Idealnya, pada suatu bisnis atau kegiatan usaha terdapat dua komponen penting agar suatu bisnis atau kegiatan usaha dapat berjalan dengan baik, yaitu pelaku usaha dan konsumen. Kedua komponen tersebut dapat terikat dalam suatu hubungan hukum melalui adanya transaksi atau jual beli. Pastinya pelaku usaha memiliki tujuan untuk mendapatkan keuntungan sebisanya tanpa harus merugikan pihak lainnya.¹ Hubungan ini bersifat timbal balik dan berkesinambungan, di mana pelaku usaha membutuhkan konsumen untuk kelangsungan bisnisnya dan konsumen bergantung pada produk atau layanan yang diberikan oleh pelaku usaha.

Saat ini masih ada beberapa pelaku usaha yang melaksanakan praktiknya dengan keliru dan justru merugikan konsumen maupun mitra bisnis lainnya, yang jelas bertentangan dengan tujuan dasar dari kegiatan usaha itu sendiri. Hal tersebut berkaitan dengan kenyataan yang ada fakta bahwa suatu konflik atau sengketa selalu terjadi di dalam kehidupan masyarakat. Akibatnya suatu hubungan bisnis antara kedua belah pihak dapat terjadi suatu sengketa.² Perselisihan atau sengketa

¹ Leonardo Halim dan Ariawan Gunadi, "Analisis Terhadap Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia Mengenai Ketidaksesuaian Label Produk", *Jurnal Hukum Lex Generalis*, Vol. 5, No. 12, 2024, hlm. 3-4.

² Agustini Andriani, "Akibat Hukum Pembatalan Putusan Arbitrase dalam Kaitannya dengan Prinsip Final and Binding", *Al-Manhaj: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam*, Vol. 4, No. 1, 2022, hlm. 26.

yang timbul antara pelaku usaha dan konsumen tersebut sering terjadi akibat terjadinya wanprestasi, baik disebabkan oleh tidak dipenuhinya kewajiban secara total, keterlambatan pelaksanaan, pelaksanaan yang tidak sesuai dengan kontrak, maupun dikarenakan tindakan yang jelas-jelas dilarang dalam perjanjian. Keadaan ini membuat para pihak yang mengalami kerugian dapat menuntut ganti rugi atau pembatalan kontrak.

Terdapat dua metode penyelesaian yang dapat dilakukan, yaitu litigasi (pengadilan) dan non-litigasi (di luar pengadilan). Penyelesaian sengketa secara litigasi umumnya memerlukan waktu yang lama, biaya yang digunakan cukup besar, serta persidangan yang bersifat terbuka untuk umum. Hal ini membuat proses litigasi sering dianggap kurang efisien dan tidak sejalan dengan kebutuhan dunia usaha yang mengutamakan kecepatan, efisiensi, dan kerahasiaan dalam penyelesaian konflik. Akibatnya, penyelesaian non-litigasi seperti konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, penilaian ahli, dan terutama arbitrase menjadi pilihan yang lebih populer. Metode non-litigasi memungkinkan proses penyelesaian sengketa menjadi lebih cepat, biaya yang diperlukan juga lebih rendah, dan hasil yang diharapkan yang dapat memberikan solusi yang menguntungkan bagi para pihak (*win-win solution*) yang bersengketa.

Keberadaan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif sangat penting sebagai bentuk kepastian hukum untuk setiap individu. Arbitrase menjadi salah satu mekanisme yang sering digunakan. Penyelesaian sengketa melalui arbitrase merupakan salah satu mekanisme yang banyak digunakan, arbitrase menjanjikan penyelesaian sengketa secara singkat, efisien, dan bersifat final. Mekanisme arbitrase telah diatur dalam Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Undang-undang ini mengatur proses pelaksanaan arbitrase, serta membatasi kemungkinan pengadilan negeri untuk membatalkan suatu putusan arbitrase. Putusan arbitrase yang bersifat final dan mengikat, diharapkan memberi kepastian hukum dan perlindungan bagi para pihak. Dalam konteks perlindungan konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibentuk sebagai lembaga penyelesaian sengketa antara para pihak dalam suatu usaha melalui jalur non-litigasi, termasuk arbitrase.

BPSK memiliki kewenangan dalam mengatasi dan menyelesaikan sengketa konsumen melalui negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Proses arbitrase di BPSK dilakukan berdasarkan kesepakatan para pihak, di mana majelis arbiter akan memutus sengketa yang diajukan. Putusan yang dihasilkan bersifat final dan mengikat, dan tidak bisa melakukan banding atau kasasi. Proses penyelesaian sengketa melalui arbitrase tidak selalu memuaskan kedua belah pihak yang sedang bersengketa, selain itu dalam arbitrase juga tidak terdapat jaminan atas kesempurnaan proses hukum.³

Perlindungan konsumen di Indonesia menjadi perhatian penting dalam menjaga keseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Untuk memberikan perlindungan hukum yang efektif dan efisien, pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) membentuk BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan. BPSK memiliki kewenangan untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui cara mediasi, konsiliasi, atau arbitrase sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Kewenangan BPSK sering menjadi perdebatan hukum, terutama ketika sengketa melibatkan lembaga keuangan seperti perusahaan pembiayaan (*leasing*) yang tunduk pada peraturan perbankan atau perjanjian keperdataan tertentu. Salah satu kasus yang menggambarkan problematika tersebut adalah sengketa antara PT Federal International Finance (PT FIF) dengan M. Syahroni, yang diselesaikan oleh BPSK Kabupaten Lampung Barat, dan kemudian menjadi objek perkara di Pengadilan Negeri Liwa melalui Putusan Nomor 01/Pdt.Sus-BPSK/2014/PN.Liwa.

Dalam perkara tersebut, BPSK Lampung Barat mengabulkan sebagian tuntutan konsumen dan menghukum PT FIF untuk membayar ganti rugi kepada M. Syahroni atas kerugian yang ditimbulkan dari perjanjian pembiayaan kendaraan bermotor. Namun, PT FIF kemudian mengajukan permohonan pembatalan putusan arbitrase BPSK ke Pengadilan Negeri Liwa dengan alasan bahwa BPSK tidak memiliki

³ Budiyono, Hastomo Ruslan, Jaa Rizka Pradana, & Lalu Rizal Putraji, "Pembatalan Putusan Arbitrase Oleh Mahkamah Agung (Analisis Putusan No. 327 B/Pdt.Sus-Arbt/2021)", *Jurnal Lex Specialis*, Vol. 1, No. 1, 202, hlm. 49

kewenangan hukum (kompetensi absolut) untuk mengadili sengketa tersebut. PT FIF berpendapat bahwa sesuai dengan Pasal 9 Akad Murabahah No. 262000481111, para pihak telah sepakat bahwa segala perselisihan akan diselesaikan melalui Pengadilan Agama Kotabumi, bukan melalui BPSK.

Dari sisi teori hukum, asas kompetensi absolut merupakan salah satu prinsip mendasar dalam hukum acara. Suatu lembaga peradilan atau quasi peradilan tidak dapat memeriksa perkara yang berada di luar bidang kewenangannya. Apabila hal itu tetap dilakukan, maka putusan yang dihasilkan dapat dinyatakan menjadi tidak berlaku karena adanya putusan pengadilan yang membatalkannya karena tidak memenuhi syarat formil kewenangan lembaga yang memutus. Kewenangan BPSK sebagaimana diatur dalam Pasal 52 UUPK mencakup fungsi menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Namun pelaksanaan kewenangan tersebut harus didasarkan atas persetujuan kedua belah pihak. Dengan demikian, apabila salah satu pihak tidak memberikan persetujuan untuk penyelesaian melalui BPSK, maka proses persidangan BPSK tidak dapat dianggap sah secara hukum.

Dari kasus tersebut peneliti tertarik untuk membahas mengenai **Kewenangan antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Pengadilan Negeri dalam Permohonan Pembatalan Putusan Arbitrase BPSK (Studi Putusan Nomor 01/Pdt.sus-BPSK/2014/PN.LW)** untuk mengkaji lebih dalam terkait kewenangan BPSK Lampung Barat dalam menangani sengketa antara konsumen PT FIF serta akibat hukum yang timbul bagi para pihak yang bersengketa.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang diatas, sehingga terdapat beberapa hal yang bisa diangkat sebagai rumusan masalah dalam penelitian ini ialah:

1. Bagaimana kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha berdasarkan Putusan Nomor 01/Pdt.Sus-BPSK/2014/PN.LW?

2. Apakah akibat hukum yang ditimbulkan dari Putusan Pengadilan Negeri Liwa Nomor 01/Pdt.sus-BPSK/2014/PN.LW bagi para pihak yang bersengketa?

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam bidang ilmu berfokus pada hukum perdata, khususnya pada hukum arbitrase dan mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Dalam konteks ini, penelitian menempatkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga quasi peradilan yang menjalankan fungsi arbitrase dalam bidang hukum perdata, namun dengan karakteristik publik karena kewenangannya bersumber dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu, ruang lingkup keilmuan penelitian ini berkaitan erat dengan kajian kompetensi absolut lembaga penyelesaian sengketa serta asas kebebasan berkontrak.

Sementara itu, ruang lingkup dalam kajian pembahasan diarahkan pada analisis hukum terhadap Putusan Pengadilan Negeri Liwa Nomor 01/Pdt.Sus-BPSK/2014, yang memeriksa permohonan pembatalan putusan arbitrase BPSK Kabupaten Lampung Barat dalam perkara sengketa antara PT Federal International Finance (FIF) dengan M. Syahroni selaku konsumen. Kajian ini secara spesifik mengulas keabsahan kewenangan BPSK dalam memeriksa dan memutus sengketa yang di dalam perjanjiannya telah ditentukan forum penyelesaian lain, serta akibat hukum apabila lembaga tersebut terbukti bertindak di luar batas kewenangannya.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang yang sudah dijabarkan, dapat disimpulkan beberapa hal yang bisa diangkat sebagai rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Menganalisis kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha berdasarkan Putusan Nomor 01/Pdt.Sus-BPSK/2014/PN.LW

2. Menganalisis akibat hukum yang timbul dari Putusan Pengadilan Negeri Liwa Nomor 01/Pdt.sus-BPSK/2014/PN.LW. bagi para pihak yang bersengketa.

E. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dari hasil penelitian ini dapat dibagi menjadi dalam dua aspek, yaitu :

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan dalam bidang hukum perdata, khususnya dalam kajian hukum arbitrase dan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Melalui analisis terhadap Putusan Pengadilan Negeri Liwa Nomor 01/Pdt.Sus-BPSK/2014, penelitian ini berupaya memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai konsep kewenangan lembaga arbitrase khusus (BPSK), batas penerapan asas kompetensi absolut, serta mekanisme pembatalan putusan arbitrase sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan akademis bagi mahasiswa, peneliti, maupun kalangan akademisi hukum dalam memahami hubungan antara lembaga penyelesaian sengketa publik dan kebebasan berkontrak yang berlaku dalam hukum privat.

2. Kegunaan Praktis

Dari segi praktis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman dan kesadaran hukum kepada masyarakat, konsumen, pelaku usaha, serta lembaga penyelesaian sengketa mengenai batas kewenangan dan tanggung jawab BPSK dalam menangani perkara konsumen. Penelitian ini juga memberikan gambaran konkret mengenai potensi risiko hukum yang dapat timbul apabila mekanisme arbitrase atau BPSK digunakan tanpa memenuhi syarat formil dan materiil sebagaimana ditentukan oleh undang-undang. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pembuat kebijakan dan aparat penegak hukum dalam memperbaiki tata kelola serta prosedur penyelesaian sengketa konsumen agar lebih efektif, transparan, dan menjamin kepastian hukum bagi para pihak.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen merupakan alih bahasa dari kata Inggris-Amerika *consumer* atau Belanda *consument*. Posisi dan definisi konsumen bervariasi tergantung konteksnya. Secara umum, konsumen diartikan sebagai pemakai akhir (*ultimate user*) dari produk yang diserahkan oleh pelaku usaha. Artinya, konsumen adalah setiap individu atau pihak yang memperoleh barang atau jasa untuk dipakai atau dikonsumsi pribadi, bukan untuk diperdagangkan kembali. Sedangkan menurut Philip Kotler, konsumen adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi secara pribadi.⁴

Definisi konsumen dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memiliki cakupan yang lebih luas, yaitu:

"Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan kembali."

Pada prinsipnya, konsumen dapat dipahami sebagai pihak yang menggunakan, mengonsumsi, atau memanfaatkan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan hidupnya sendiri, keluarga, atau pihak lain, tanpa adanya maksud untuk memperdagangkan atau menjual kembali barang dan/atau jasa tersebut. Konsumen berada pada posisi sebagai pengguna akhir (*end user*), yakni pemakai, pengguna

⁴ Rohaini, Wihellmina Quein, "*Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Teori dan Praktek*", (Bandar Lampung; CV. Laduny Alifatama, 2024), hlm. 14

dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa konsumen untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali. Dalam konteks ini, konsumen memiliki kedudukan yang perlu memperoleh perlindungan hukum, mengingat secara umum posisinya lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha, baik dari sisi informasi, posisi tawar, maupun penguasaan atas objek transaksi. Oleh karena itu, pengaturan mengenai definisi dan kedudukan konsumen menjadi penting sebagai dasar bagi penerapan norma-norma perlindungan konsumen dalam setiap hubungan hukum yang melibatkan pengguna barang dan/atau jasa.⁵

2. Pengertian Pelaku Usaha

Istilah pelaku usaha, yang kerap disamakan dengan produsen (berasal dari kata Belanda *producent* atau bahasa Inggris *producer* yang berarti penghasil), merujuk pada orang perseorangan maupun badan usaha yang terlibat dalam penyediaan barang dan/atau jasa. Dalam pengertian yang lebih luas, pelaku usaha tidak hanya terbatas pada pihak yang melakukan proses produksi secara fisik di pabrik. Istilah ini juga mencakup berbagai pihak dalam mata rantai distribusi, seperti penghasil, grosir, pemasok (*leveransir*), distributor, hingga pengecer. Dengan demikian, pelaku usaha mencakup setiap pihak yang memiliki peran dalam proses peredaran dan penyaluran produk sampai ke tangan konsumen akhir.⁶

Dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menjelaskan bahwa Pelaku Usaha didefinisikan sebagai:

"Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik

⁵ Adis Nur Hayati dan Antonio Rajoli Ginting, "Analisis Mekanisme Ganti Rugi Pengembalian Dana Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen", *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, Vol. 15 No. 3, 2021, hlm. 514

⁶ Janus Sidabalok, "*Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*", (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014), hlm. 16

sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi."

Secara spesifik, penjelasan UUPK memperluas cakupan istilah ini hingga meliputi korporasi, perusahaan, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan pihak-pihak terkait lainnya. Berdasarkan definisi hukum di atas, konsep Pelaku Usaha memuat empat elemen penting:⁷

- 1) Bentuk Entitas: Meliputi setiap individu atau entitas bisnis (dapat berupa badan hukum maupun non-badan hukum).
- 2) Wilayah Kegiatan: Harus didirikan dan berkedudukan, atau setidaknya melaksanakan kegiatan usaha, di wilayah hukum Negara Republik Indonesia.
- 3) Mekanisme Kegiatan: Melakukan kegiatan usaha secara independen atau melalui kerja sama (melibatkan perorangan, badan usaha, atau kombinasi keduanya).
- 4) Cakupan Sektor: Menyelenggarakan kegiatan usaha di berbagai sektor ekonomi (multisektor).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengertian pelaku usaha adalah individu, kelompok, atau entitas yang terlibat dalam kegiatan ekonomi atau bisnis, termasuk dalam produksi, distribusi, atau penjualan barang atau jasa dalam rangka memperoleh keuntungan atau laba. Pelaku usaha dapat berbentuk perusahaan, badan usaha, perseorangan, atau kelompok usaha, dan dapat beroperasi dalam berbagai sektor ekonomi, seperti industri, perdagangan, jasa, atau sektor lainnya.⁸

3. Pengertian Perlindungan Konsumen

Gagasan mengenai perlindungan konsumen muncul sebagai respons terhadap ketimpangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha, di mana konsumen berada pada posisi yang lebih lemah. Alasan utama perlunya perlindungan tersebut adalah karena pihak yang lemah memerlukan jaminan hukum untuk melindungi kepentingannya. Perlindungan hukum ini menjadi wujud dari fungsi dan tujuan

⁷ *Ibid*, hlm. 17

⁸ Esther Masri, Oti Handayani, Rama Dhianty, dan Sri Wahyuni, "*Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*", (Surabaya; CV. Jakad Media Publishing, 2023), hlm. 23

hukum itu sendiri, yaitu memberikan perlindungan serta pengayoman kepada seluruh warga Masyarakat. Sementara itu, hukum perlindungan konsumen mencakup serangkaian peraturan dan undang-undang yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta produsen, sekaligus menetapkan langkah-langkah untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum bagi kepentingan konsumen.⁹

Secara teoritis, perlindungan hukum merupakan upaya yang dibangun oleh negara untuk menjamin terpenuhinya hak-hak setiap individu yang mengalami kerugian akibat tindakan pihak lain. Perlindungan ini tidak hanya berfokus pada pemulihan hak yang dilanggar, tetapi juga bertujuan memberikan rasa aman bagi individu, baik secara fisik maupun mental, dari berbagai bentuk gangguan, ancaman, atau tindakan yang dapat merugikan. Perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terbagi menjadi dua aksi utama:¹⁰

- a. Bersifat Pencegahan (*Preventif*): Ditujukan untuk menghindari terjadinya konflik atau kerugian di awal.
- b. Bersifat Penindakan (*Represif*): Ditujukan untuk menyelesaikan konflik yang sudah terjadi, termasuk melalui proses peradilan.

Secara umum, perlindungan berarti mengayomi sesuatu dari hal-hal yang berbahaya, sesuatu itu bisa saja berarti kepentingan maupun benda atau barang. Perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu Hak Asasi Manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingan tersebut atau sebagai upaya untuk melindungi masyarakat dari tindakan sewenang-wenang pemerintah yang melanggar aturan hukum. Untuk mewujudkan perlindungan hukum yang efektif bagi masyarakat, elemen utama yang harus menjadi perhatian adalah keadilan. Keadilan ini wajib dibentuk selaras dengan ide hukum (*Rechtidee*) dalam kerangka negara hukum

⁹ Hulman Panjaitan, "*Hukum Perlindungan Konsumen: Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha*", (Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021), hlm. 82

¹⁰ Victor Juzuf Sedubun, "Urgensi Pembentukan Peraturan Daerah Penetapan Hutan Adat Di Maluku (Tinjauan Terhadap Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 35/PUU-X/2013)", *Jurnal Bina Hukum Lingkungan*, Vol. 5 No. 1, 2020, hlm. 125

(*Rechtsstaat*), bukan negara berdasarkan kekuasaan (*Machtstaat*).¹¹ Fungsi fundamental hukum adalah melindungi kepentingan manusia, dan penegakannya harus mempertimbangkan empat elemen penting (sering dikaitkan dengan tujuan hukum):

- a. Kepastian Hukum (*Rechtssicherheit*).
- b. Manfaat Hukum (*Zweckmässigkeit*).
- c. Keadilan dalam Hukum (*Gerechtigkeit*).
- d. Jaminan Hukum/Kegunaan (*Doelmatigheid*).

Dengan mempertimbangkan keseluruhan uraian tersebut, hukum perlindungan konsumen berkedudukan sebagai pedoman normatif yang memberikan arah dan batasan bagi konsumen maupun pelaku usaha dalam menjalin hubungan hukum. Melalui pengaturan yang komprehensif, hukum perlindungan konsumen tidak hanya memberikan perlindungan terhadap kepentingan konsumen sebagai pihak yang secara struktural lebih lemah, tetapi juga memberikan kepastian bagi pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya. Sehingga keberadaan hukum perlindungan konsumen menjadi instrumen penting dalam mewujudkan tertib hukum, keadilan, serta keseimbangan kepentingan antara konsumen dan pelaku usaha dalam kegiatan ekonomi.¹²

4. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

a. Asas Perlindungan Konsumen

Berdasarkan bunyi Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) disebutkan bahwa perlindungan konsumen didasarkan oleh 5 asas yang relevan dengan Pembangunan nasional:¹³

¹¹ I Nyoman Suwardika, I Nyoman Suandika, Ida Bagus Anggapurana Pidada, “Analisis Yuridis terhadap Tugas dan Fungsi Debt Collector Pasca Putusan MK”, *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara*, Vol. 1 No. 4, 2023, hlm. 172

¹² Rohaini, Wihellmina Quein, *Op. Cit.*, hlm. 15-17

¹³ Rhey A. Karinda, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Bisnis Pembiayaan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”, *Jurnal Lex Privatum*, Vol. 8 No. 4, 2020, hlm. 48-49

1) Asas Manfaat

Asas manfaat menegaskan bahwa setiap upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara seimbang. Asas ini mengandung pengertian bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menguntungkan salah satu pihak atas pihak lainnya, melainkan untuk menjamin terpenuhinya hak dan kewajiban masing-masing pihak, baik konsumen maupun pelaku usaha. Dengan demikian, pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen diharapkan mampu memberikan manfaat yang luas bagi seluruh lapisan masyarakat serta berkontribusi positif terhadap kehidupan berbangsa dan bernegara.

2) Asas Keadilan

Asas keadilan dimaksudkan untuk menjamin terwujudnya partisipasi seluruh masyarakat secara optimal serta memberikan kesempatan yang setara bagi konsumen dan pelaku usaha dalam memperoleh hak dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Asas ini menekankan bahwa melalui pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen, baik konsumen maupun pelaku usaha dituntut untuk bertindak adil dengan cara memperoleh hak dan menunaikan kewajiban secara seimbang. Oleh karena itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara tegas mengatur berbagai hak dan kewajiban yang harus dipatuhi oleh konsumen dan pelaku usaha guna mewujudkan keadilan dalam hubungan hukum di antara keduanya.

3) Asas Keseimbangan

Asas Keseimbangan bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah, baik dalam aspek materiil maupun spiritual. Asas ini menghendaki agar ketiga pihak tersebut memperoleh manfaat yang proporsional dari pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen. Dengan demikian, kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah harus diatur dan diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajiban masing-masing dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

4) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan hukum atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian, serta pemanfaatan barang dan/atau jasa. Asas ini mengandung makna bahwa konsumen berhak memperoleh manfaat dari barang dan/atau jasa yang dikonsumsi tanpa adanya ancaman terhadap keselamatan jiwa, kesehatan, maupun harta bendanya. Oleh karena itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen membebankan sejumlah kewajiban serta menetapkan berbagai larangan yang wajib dipatuhi oleh pelaku usaha dalam proses produksi dan peredaran barang dan/atau jasa.

5) Asas Kepastian Hukum

Asas ini bertujuan untuk menciptakan kepatuhan hukum bagi pelaku usaha dan konsumen dalam kerangka perlindungan konsumen, sekaligus menjamin keadilan dan kepastian hukum yang dijamin oleh negara. Intinya, asas ini memastikan bahwa semua hak dan kewajiban yang tercantum dalam undang-undang dapat diterapkan secara konsisten dalam praktik sehari-hari, sehingga setiap pihak dapat meraih keadilan yang semestinya. Dengan demikian, negara memiliki kewajiban untuk menjamin pelaksanaan undang-undang ini sesuai dengan semua ketentuan yang berlaku.

Secara substansial, berbagai asas dalam perlindungan konsumen dapat dikelompokkan menjadi tiga inti utama, yaitu:

- 1) Asas Kemanfaatan (mencakup aspek keamanan dan keselamatan konsumen).
- 2) Asas Keadilan.
- 3) Asas Kepastian Hukum.

Meskipun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah menjamin kepastian hukum demi melindungi hak-hak konsumen, salah satu kendala atau kelemahan utama yang dihadapi konsumen dalam memperjuangkan hak mereka adalah rendahnya tingkat kesadaran konsumen mengenai hak-hak yang mereka miliki.

b. Tujuan Perlindungan Konsumen

Berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terdapat enam tujuan utama perlindungan konsumen:

- 1) Peningkatan Kemampuan Diri: Mengembangkan kesadaran, keterampilan, dan kemandirian konsumen agar mampu melindungi diri sendiri.
- 2) Pengangkatan Martabat: Meningkatkan harkat dan martabat konsumen dengan menjauhkan mereka dari dampak negatif akibat penggunaan barang dan/atau jasa.
- 3) Pemberdayaan Konsumen: Memperkuat konsumen agar mampu memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya.
- 4) Pembentukan Sistem: Menciptakan suatu kerangka perlindungan konsumen yang ditopang oleh kepastian hukum, transparansi informasi, dan kemudahan akses data.
- 5) Penumbuhan Kesadaran Pelaku Usaha: Mendorong pelaku usaha untuk menyadari pentingnya perlindungan konsumen, sehingga terwujud sikap bisnis yang jujur dan bertanggung jawab.
- 6) Jaminan Kualitas: Memperbaiki kualitas barang dan/atau jasa demi menjamin kelangsungan produksi, serta kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Pencapaian tujuan perlindungan konsumen tidak harus ditempuh secara berurutan atau mengikuti pola yang kaku. Sebaliknya, pelaksanaannya dapat menggunakan pendekatan yang lebih dinamis dan menyesuaikan kebutuhan yang muncul di lapangan. Misalnya, upaya meningkatkan kualitas barang dan jasa yang termasuk dalam tujuan perlindungan konsumen dapat dilakukan tanpa harus menunggu adanya peningkatan kesadaran atau pengetahuan konsumen terlebih dahulu. Dengan kata lain, setiap tujuan perlindungan konsumen dapat dijalankan secara bersamaan, saling melengkapi, dan proporsional berdasarkan tingkat urgensi serta situasi aktual. Pendekatan simultan ini memungkinkan perlindungan konsumen berjalan lebih efektif dan responsif terhadap perubahan kondisi sosial serta perkembangan kegiatan usaha.

Meskipun UUPK menetapkan cakupan tujuan yang luas, AJ Duggan dan LW Darvall merumuskan tiga sasaran inti perlindungan konsumen secara lebih sederhana:

- 1) Menciptakan Kesetaraan Tawar: Membangun posisi tawar (*bargaining equality*) yang seimbang antara pembeli dan penjual.
- 2) Mengoreksi Ketidakseimbangan Ekonomi: Memperbaiki ketimpangan kekuatan ekonomi antara kepentingan individu (konsumen) dengan kepentingan kolektif (produsen/pelaku usaha).
- 3) Meminimalisir Kerugian: Mengurangi insiden kerugian dan cedera yang timbul dari proses pembelian (*purchase-related losses and injuries*).

B. Tinjauan Umum Tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa

1. Pengertian Sengketa dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), sengketa adalah segala sesuatu yang menyebabkan perbedaan pendapat, pertikaian, atau perselisihan antara dua pihak atau lebih. Dengan kata lain, sengketa adalah bentuk konflik yang telah jelas dan membutuhkan penyelesaian agar tidak terus berlanjut. Di bidang keperdataan istilah sengketa sering digunakan untuk menunjukkan adanya suatu perselisihan, sedangkan di bidang lain pada umumnya menggunakan istilah konflik. Sengketa juga dapat diartikan sebagai pertengkaran perbantahan atau dapat dikatakan adanya beda pendapat dalam suatu hal.¹⁴

Alternatif penyelesaian sengketa merupakan cara penyelesaian sengketa yang bisa dilakukan di luar pengadilan. Secara yuridis, pengertian mengenai alternatif penyelesaian sengketa yang telah dicantumkan pada Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, yaitu :

“Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni

¹⁴ Dewi Sulistianingsih, Yuli Prasetyo Adhi & Wawan Darma Septiawan, “*Pelebagaan Penyelesaian Sengketa Hukum Keperdataan Dalam Masyarakat*”, (Semarang: Cipta Prima Nusantara, 2023), hlm. 2

penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli.”

Berbeda dengan litigasi atau penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh lembaga peradilan, penyelesaian sengketa melalui *Alternative Dispute Resolution (ADR)* memiliki konsep dan prosedur yang berbeda.¹⁵ Dalam penyelesaian sengketa alternatif, pihak-pihak yang terlibat dapat berpartisipasi secara aktif dalam mengembangkan solusi yang menguntungkan kedua belah pihak, sedangkan litigasi biasanya akan selesai dengan salah satu pihak yang menang dan pihak yang lain kalah. Dapat disimpulkan alternatif penyelesaian sengketa adalah suatu lembaga yang menyelesaikan sengketa atau beda pendapat antar pihak melalui prosedur yang sudah disepakati oleh para pihak.¹⁶

Thomas J. Harron mengatakan bahwa Masyarakat merasa tidak puas dengan cara pengadilan dalam melakukan penyelesaian sengketa. Ini adalah dasar dari pengembangan sistem penyelesaian sengketa alternatif. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa sistem yang ada di pengadilan sering menyebabkan kerugian bagi pihak yang bersangkutan, seperti buang-buang waktu, biaya persidangan yang tinggi, mempermasalahkan hal yang sudah terjadi pada masa lalu dan tidak mungkin terjadi di masa yang akan datang, membuat orang bermusuhan, dan melumpuhkan pihak yang bersangkutan.¹⁷

2. Kelebihan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Dalam sebuah dunia bisnis modern, penyelesaian sengketa non-litigasi melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa menjadi opsi yang cukup populer bagi para pelaku bisnis. Hal ini disebabkan oleh beberapa manfaat dan keuntungan yang ditawarkan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, yang dapat dibagi menjadi beberapa poin, antara lain :

¹⁵ Hendri Jayadi, “*Hukum Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Teknik Negosiasi*”, (Yogyakarta: Publika Global Media, 2023), hlm. 7

¹⁶ Gede Aditya Pratama, “*Alternatif Penyelesaian Sengketa*”, (Jakarta: CV. Mega Press Nusantara, 2023), hlm. 3

¹⁷ Yuhelson, “*Hukum Arbitrase*”, (Yogyakarta: CV. Arti Bumi Intaran, 2018), hlm. 29

a. Bersifat sukarela

Dalam penyelesaian sengketa melalui non-litigasi dapat dilaksanakan sejalan dengan perjanjian yang telah dibuat oleh kedua pihak. Perjanjian ini dilakukan secara sukarela, baik dari segi substansi maupun proses. Ini berbeda dari proses hukum yang dilakukan di lembaga peradilan, yang memiliki prosedur yang jelas

b. Mencapai kata sepakat

Untuk menghindari kembalinya masalah hukum ke pengadilan, para pihak tentu lebih memilih musyawarah sebagai alternatif penyelesaian sengketa.

c. Waktu penyelesaian yang singkat

Dalam penyelesaian sengketa dilakukan dengan kekeluargaan dan bergantung pada itikad baik para pihak sehingga sengketa dapat diselesaikan dengan waktu yang singkat. Prosesnya juga bergantung pada kesepakatan para pihak sehingga lebih fleksibel.

d. Biaya yang hemat

Akibat dari proses penyelesaian sengketa yang fleksibel, penyelesaian sengketa melalui lembaga alternatif dapat menghemat biaya yang dikeluarkan.

e. Hubungan kekeluargaan dapat terjaga

Hal ini terjadi karena penyelesaian sengketa dilakukan dengan cara komunikasi atau tanpa melibatkan pihak ketiga yang netral, dan putusan sebenarnya adalah kesepakatan dari kedua pihak. Oleh karena itu, sifat penyelesaian sengketa saat ini adalah penyelesaian yang menguntungkan, yang berarti bahwa tidak terdapat pihak yang dirugikan dan kedua pihak mendapatkan keuntungan secara proporsional.

f. Keputusan tidak berasal dari pengadilan

Maksudnya adalah putusan yang dibuat tidak diputuskan oleh lembaga kehakiman, tetapi lebih pada putusan yang telah dibuat kedua pihak yang sedang bersengketa, baik secara mandiri maupun dengan bantuan pihak lain yang bersifat netral. Penyelesaian, karena merupakan kesepakatan, pada dasarnya merupakan perjanjian yang mengikat, seperti undang-undang, dan harus dilakukan dengan penuh itikad baik.

3. Jenis-Jenis Alternatif Penyelesaian Sengketa

Adapun jenis-jenis alternatif penyelesaian sengketa di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, antara lain :

a. Konsultasi

Secara fundamental, pemahaman mengenai konsultasi tidak disampaikan secara langsung dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999. Namun demikian, konsultasi dipahami sebagai suatu kegiatan yang memiliki pribadi antara pihak tertentu, yang disebut sebagai klien, dengan pihak lain yang bertindak sebagai konsultan. Konsultan memberikan panduan, saran, atau rekomendasi pada klien guna memenuhi kebutuhan mereka, menyelesaikan masalah yang ada, atau membantu proses pengambilan keputusan. Di dalam konteks penyelesaian perselisihan, konsultasi bisa menjadi tahap awal yang krusial untuk menentukan masalah, menjelaskan posisi masing-masing pihak, dan memberi peluang bagi proses mediasi atau negosiasi selanjutnya.¹⁸

a. Negoisasi

Negoisasi dilakukan untuk mencapai kesepakatan secara kooperatif, para pihak yang bersengketa berunding atau melakukan tawar menawar secara diam-diam. Maksud dari musyawarah para pihak yang bersengketa adalah untuk memastikan bahwa hak dan kepentingan antar pihak yang bersengketa menjadi kepentingan atau kebutuhan secara kolektif dari pihak yang bersengketa. Secara umum, hubungan kerja sama antara dua pihak merupakan hasil dari negosiasi dan dinyatakan dalam bentuk dokumen tertulis. Dapat disimpulkan negosiasi merupakan proses interaksi langsung antar pihak yang bersengketa, dengan tujuan meraih kesepakatan bersama tanpa melibatkan pihak ketiga.¹⁹

b. Mediasi

Mediasi adalah salah satu cara penyelesaian konflik melalui proses negosiasi untuk memperoleh kesepakatan dari para pihak, melibatkan seorang mediator. Mediasi dalam bahasa berasal dari kata Latin, *Mediare* yang dapat diartikan berada di

¹⁸ Dewi Sulistianingsih, Yuli Prasetyo Adhi & Wawan Darma Septiawan, *Op. Cit.*, hlm. 45

¹⁹ Syafrida, "Alternatif Penyelesaian Sengketa Sebagai Solusi Mewujudkan Asas Pemeriksaan Perkara "Sederhana, Waktu Singkat dan Biaya Murah"", *Jurnal Sosial & Budaya Syar-I*, Vol, 7, No. 4, 2020, hlm. 360

tengah. Hal ini memperlihatkan peran pihak ketiga sebagai mediator yang melakukan tugas untuk menjadi penengah dan diselesaikan. Mediator memiliki peran sebagai perantara yang mendorong komunikasi terbuka antar pihak yang terkait, sehingga dapat ditemukan solusi yang mereka setuju bersama tanpa harus menempuh jalur hukum formal.²⁰

c. Konsiliasi

Konsiliasi berasal dari Bahasa Inggris, yaitu *conciliation* yang artinya “permufakatan”.²¹ Para pihak sering menggunakan metode konsiliasi saat terjadi sengketa internasional. Dalam penyelesaian sengketa internasional, konsiliasi merupakan upaya untuk menyelesaikan sengketa dalam kasus apa pun di mana suatu komisi yang dibentuk dalam sengketa, baik yang tetap maupun *ad hoc*. Dalam praktik, komisi konsiliasi akan memeriksa fakta-fakta, mendengarkan pendapat masing-masing pihak, dan kemudian membuat laporan yang mencakup solusi sengketa. Proses konsiliasi seringkali dipilih karena lebih fleksibel, rahasia, dan tidak konfrontatif, yang memungkinkan terciptanya suasana diskusi yang konstruktif antarnegara.²²

C. Tinjauan Umum Tentang Arbitrase

1. Pengertian Arbitrase

Arbitrase merupakan mekanisme penyelesaian sengketa yang dilakukan atas dasar kesepakatan dan kehendak bebas para pihak. Dengan kata lain, penyelesaian sengketa melalui arbitrase hanya dapat dilakukan apabila kedua belah pihak telah sepakat, baik melalui perjanjian tertulis sebelumnya maupun kesepakatan yang dibuat setelah sengketa terjadi.²³ Arbitrase digunakan untuk menggambarkan suatu cara yang tepat atau metode untuk menyelesaikan perselisihan sehingga dapat

²⁰ Anisa Bahar, Azharotul Ulumiyah & Tasya Malikal, “Keberhasilan Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Studi Kasus Porsema Universitas Sebelas Maret”, *Jurnal Mahasiswa*, Vol. 7, No. 2, 2025, hlm. 47

²¹ Farid Wajdi, Umami Salamah Lubis & Diana Susanti, “*Hukum Arbitrase dan Alternatif penyelesaian Sengketa Bisnis (Dilengkapi Arbitrase Online dan Arbitrase Syariah)*”, (Jawa Timur: Sinar Grafika Offset, 2023), hlm. 237

²² Dwi Ratna Kartikawati, “*Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*”, (Tasikmalaya: CV. Elvareta Buana, 2019), hlm. 55

²³ Kinkin Wahyuningsih, Amnawaty & Yulia Kusuma Wardani, “*Hukum Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Arbitrase*”, (Bandar Lampung: CV. Anugrah Utama Raharja, 2018), hlm. 20

tercapai suatu hasil tertentu, yang secara hukum bersifat final dan mengikat. Kewajiban para pihak untuk mencapai kesepakatan tertulis (perjanjian arbitrase) merupakan syarat utama dalam proses penyelesaian sengketa.²⁴

Dalam hukum positif Indonesia, Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 menjelaskan arbitrase sebagai berikut :

“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 berasal dari kata *arbitrare* (Latin), *arbitage* (Belanda), *arbitration* (Inggris), dan *Schiedspruch* (Jerman). Semua istilah tersebut memiliki makna yang serupa, yaitu kewenangan untuk menyelesaikan suatu perkara berdasarkan kebijaksanaan, atau melalui keputusan seorang arbiter atau wasit.¹⁷ Arbitrase juga dapat didefinisikan sebagai kekuasaan untuk memutuskan sesuatu berdasarkan kebijaksanaan merupakan penyelesaian sengketa oleh individu atau hakim yang didasarkan oleh kesepakatan kedua belah pihak untuk patuh dan menghormati putusan hakim yang telah mereka tunjuk atau pilih.²⁵ Kemudian arbitrase didefinisikan oleh Frank Elkouri dan Edna Elkouri sebagai berikut :²⁶

“Arbitration is a simple proceeding voluntarily chosen by parties who want a dispute determined by an impartial judge of their own mutual selection, whose decision, based on the merits of the case, they agreed in advance to accept as final and binding”

Jika ditafsirkan ke dalam bahasa Indonesia menjadi : “Arbitrase adalah proses sederhana yang dipilih secara sukarela oleh para pihak yang menginginkan

²⁴ Gede Aditya Pratama, “*Alternatif Penyelesaian Sengketa*”, (Jakarta: CV. Mega Press Nusantara, 2023), hlm. 23

¹⁷ *Ibid*, hlm. 57

²⁵ Mariam Darus Badruzaman, “*Peranan BAMUI dalam Pembangunan Hukum Nasional dalam Arbitrase Islam di Indonesia*”, 1994, hlm. 58 (dikutip dalam Farid Wajdi, *et al.*, “*Hukum Arbitrase dan Alternatif penyelesaian Sengketa Bisnis (Dilengkapi Arbitrase Online dan Arbitrase Syariah)*”, (Jawa Timur: Sinar Grafika Offset, 2023), hlm. 61)

²⁶ Frans Hendra Winarta, “*Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*”, (Jakarta : Sinar Grafika, 2016), hlm. 6

perselisihan yang ditentukan oleh hakim yang tidak memihak dari pilihan bersama mereka sendiri, yang keputusannya, berdasarkan manfaat kasus tersebut, mereka setuju sebelumnya untuk menerima sebagai final dan mengikat.”

Berdasarkan definisi-definisi yang sudah diuraikan di atas, dapat disimpulkan beberapa ciri hukum dari arbitrase.²⁷

- a. Keberadaan kontroversi di antara pihak-pihak yang terlibat;
- b. Kontroversi ini diserahkan kepada arbiter;
- c. Pihak arbiter ditunjuk oleh pihak yang terlibat;
- d. Arbiter merupakan entitas di luar sistem peradilan umum;
- e. Sengketa diajukan ke arbitrase berdasarkan perjanjian yang ada;
- f. Arbiter bertugas untuk memeriksa perkara yang dipasangkan kepadanya;
- g. Setelah melakukan pemeriksaan, arbiter akan memberikan keputusan arbitrase yang wajib diikuti para pihak terlibat.

Ada beberapa karakteristik arbitrase, salah satunya adalah bahwa itu adalah proses penyelesaian sengketa yang diajukan secara tertulis oleh pihak-pihak yang bersangkutan dan diselesaikan oleh arbiter atau pihak ketiga yang netral. Para pihak memberikan kewenangan arbiter. Sengketa hukum yang melakukan penyelesaian melalui arbitrase komersial merupakan sengketa di bidang perdagangan, sehingga sepenuhnya merupakan sengketa antara pihak-pihak, bukan antara orang umum. Keputusan arbitrase bersifat terakhir dan mengikat semua pihak.²⁸

Menghubungkan arbitrase hanya dengan kebijaksanaan dapat menimbulkan kesan yang tidak positif. Seolah-olah dewan arbitrase tidak lagi mengikuti peraturan hukum dan hanya mengandalkan pada kebijaksanaan untuk menyelesaikan perselisihan. Sebenarnya, anggapan itu tidak akurat, karena arbiter atau dewan arbitrase tetap menerapkan prinsip-prinsip hukum sama seperti yang dilakukan oleh hakim di pengadilan. Mekanisme ini juga mencerminkan prinsip keadilan yang fleksibel, di mana penyelesaian sengketa tidak hanya berpegang pada ketentuan

²⁷ Munir Fuadi, “Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis, Cet. 2, 2003, hlm. 13. (dikutip dari Hanafi Darwis, Regarding Dispute And Arbitration”, *Jurnal Unes Law Review*, Vol. 2, No. 2, 2019, hlm. 193)

²⁸ Moch. Basarah, “Prosedur Alternatif penyelesaian Sengketa, Arbitrase Tradisional dan Modern (Online)”, (Bandung: Genta Publishing, 2011), hlm. 15

hukum formal, tetapi juga pada kesepakatan bersama dan kepercayaan terhadap arbiter yang ditunjuk.²⁹

Prinsip utama dalam arbitrase adalah asas kebebasan berkontrak (*freedom of contract*), yang memungkinkan para pihak untuk menentukan sendiri forum penyelesaian sengketa. Kesepakatan untuk menyelesaikan sengketa melalui arbitrase biasanya dituangkan dalam bentuk klausula arbitrase yang dimuat di dalam perjanjian utama (*pactum de compromittendo*) atau dalam bentuk perjanjian tersendiri setelah sengketa timbul (*acta compromissoria*). Klausula tersebut dapat berbentuk klausula biasa maupun klausula baku, yang lazim ditemukan dalam kontrak standar yang disusun sepihak oleh pelaku usaha, seperti dalam perjanjian pembiayaan, perbankan, asuransi, dan jasa lainnya.

Salah satu prinsip fundamental dalam arbitrase adalah adanya kompetensi absolut (*exclusive jurisdiction*), yakni ketika para pihak telah mengikatkan diri dalam suatu perjanjian yang memuat klausula arbitrase, maka kewenangan untuk memeriksa dan menyelesaikan sengketa yang timbul dari perjanjian tersebut beralih sepenuhnya kepada forum arbitrase. Konsekuensinya, pengadilan umum tidak lagi memiliki kompetensi untuk mengadili sengketa dimaksud. Hal ini ditegaskan dalam Pasal 3 dan Pasal 11 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, yang menyatakan bahwa Pengadilan Negeri tidak berwenang memeriksa sengketa antara para pihak yang telah terikat dalam perjanjian arbitrase, serta wajib menolak setiap permohonan yang berkaitan dengan sengketa yang penyelesaiannya telah disepakati melalui arbitrase. Dengan demikian, campur tangan pengadilan terhadap sengketa yang telah diserahkan kepada arbitrase tidak dibenarkan secara hukum.³⁰

Ketentuan tersebut memperlihatkan bahwa arbitrase memiliki posisi sebagai forum penyelesaian sengketa yang berdiri sendiri dan independen, dengan kewenangan penuh atau kompetensi absolut untuk memeriksa dan memutus perkara yang telah

²⁹ R. Subekti, “Arbitrase Perdagangan”, 1981, hlm. 1-3 (dikutip dalam Farid Wajdi, *et al.*, “Hukum Arbitrase dan Alternatif penyelesaian Sengketa Bisnis (Dilengkapi Arbitrase Online dan Arbitrase Syariah)”, (Jawa Timur: Sinar Grafika Offset, 2023), hlm. 61)

³⁰ Cut Meni, “Penyelesaian Sengketa Kompetensi Absolut Antara Arbitrase Dan Pengadilan”, *Jurnal Yudisial*, Vol 10 No. 2, 2017, hlm. 123

diikat oleh klausula arbitrase. Prinsip ini sekaligus mencerminkan penghormatan hukum terhadap asas kebebasan berkontrak dan itikad baik para pihak dalam menentukan sendiri mekanisme penyelesaian sengketa yang mereka anggap paling sesuai

Dalam konteks sengketa konsumen seperti sengketa antara konsumen dan perusahaan pembiayaan, arbitrase sering kali dihadirkan sebagai alternatif penyelesaian sengketa non-litigasi yang lebih cepat, efisien, dan fleksibel dibanding pengadilan. Beberapa literatur bahkan menunjukkan bahwa lembaga penyelesaian sengketa konsumen seperti BPSK mengadopsi mekanisme arbitrase sebagai bagian dari tugasnya. BPSK dapat memeriksa dan memutus sengketa ketika para pihak telah menyepakati arbitrase dalam perjanjian. Jika klausul arbitrase tercantum dengan benar, arbitrase memiliki kompetensi absolut dan keputusan arbitrase bersifat final dan mengikat bagi para pihak.³¹

Keberadaan arbitrase, termasuk yang berbentuk klausula baku, pada prinsipnya memberikan kewenangan penuh kepada lembaga arbitrase untuk memeriksa sengketa tersebut. Namun, dalam praktiknya, kompetensi ini tetap dapat diuji apabila klausula tersebut terbukti mengandung unsur ketidakadilan, paksaan, atau melanggar ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang melarang klausula baku yang merugikan konsumen atau menghilangkan hak konsumen untuk mengajukan upaya hukum. Selain itu, Pasal 52 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa juga membuka kemungkinan untuk mengajukan pembatalan putusan arbitrase ke Pengadilan Negeri dalam kondisi tertentu, seperti apabila putusan didasarkan pada dokumen palsu, ditemukan bukti baru yang disembunyikan, atau dilakukan dengan tipu muslihat. Hal ini menunjukkan bahwa sekalipun arbitrase memiliki kedudukan yang kuat, pelaksanaan kewenangannya tetap berada dalam koridor hukum dan keadilan.

³¹ Imron Rosadi, "Quo Vadis Kewenangan Lembaga Arbitrase dalam Penyelesaian Sengketa Antara Pelaku Usaha dan Konsumen", *Unes Law Review*, Vol. 6 No. 1, 2023, hlm 2483

2. Jenis Arbitrase

Secara umum di Indonesia mengenal dua jenis arbitrase yang biasanya digunakan dalam suatu praktek, yaitu arbitrase *ad hoc* (arbitrase volunter) dan arbitrase institusional (lembaga arbitrase). Arbitrase *ad hoc* (Arbitrase Volunteer) adalah bentuk arbitrase yang secara khusus dibuat oleh pihak-pihak yang bersengketa untuk menemukan solusi atas suatu masalah tertentu. Arbitrase ini tidak berlangsung selama kurun waktu tertentu, yaitu selama proses penyelesaian sengketa berlangsung atau hingga sengketa tersebut telah diselesaikan secara tuntas. Para pihak mempunyai hak dalam memilih tata cara pemeriksaan, siapa arbiter yang akan dipilih, dan aturan yang akan digunakan selama proses arbitrase, baik aturan yang dibuat oleh mereka sendiri maupun aturan yang sudah ada, seperti Ketentuan *UNCITRAL Arbitration Rules* atau Ketentuan dalam Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.³²

Arbitrase *ad hoc* merupakan bentuk arbitrase yang dibentuk secara khusus dan bersifat insidentil untuk memeriksa serta memutus penyelesaian suatu sengketa tertentu dalam jangka waktu tertentu. Keberadaan arbitrase *ad hoc* berakhir seiring dengan selesainya pemeriksaan dan dijatuhkannya putusan atas sengketa tersebut. Pembentukan arbitrase *ad hoc* dilakukan setelah sengketa terjadi, di mana para pihak yang bersengketa secara langsung memilih dan menetapkan arbiter yang akan memeriksa dan memutus perkara. Dalam hal para pihak tidak mencapai kesepakatan mengenai penunjukan arbiter, mereka dapat meminta bantuan pengadilan untuk mengangkat arbiter yang bertugas menyelesaikan sengketa dimaksud.³³

Para pihak biasanya mencapai konsensus tentang arbitrase *ad hoc*, baik yang tercantum pada klausul arbitrase dalam kontrak sebelumnya maupun yang dibuat setelah sengketa terjadi. Arbitrase *ad hoc* sangat fleksibel dan bisa disesuaikan dengan kemauan masing-masing pihak. Hal ini termasuk pemilihan arbiter, Lokasi

³² Figo Kalvin Popato, Djolly A. Sualang & Deasy Soeikromo, "Suatu Tinjauan Terhadap Masalah Dalam Pelaksanaan Putusan Arbitrase Internasional", *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi*, Vol. 13, No. 3, 2024, hlm. 1

³³ M. Iqbal Asnawi, *et al.*, "Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Perdata Melalui Arbitrase di Negara Berkembang", *Locus: Jurnal Konsep Ilmu Hukum*, Vol. 4 No. 3, 2024, hlm. 125

arbitrase, Bahasa yang digunakan dan hukum acara yang diterapkan selama proses arbitrase. Arbitrase *ad hoc* memiliki kelebihan karena memungkinkan para pihak untuk memiliki tingkat otonomi dan kebebasan yang tinggi dalam menentukan cara penyelesaian sengketa. Kelemahan utamanya, bagaimanapun, adalah bahwa itu dapat menyebabkan hambatan administratif atau kebuntuan prosedural jika para pihak tidak mencapai kesepakatan yang jelas sejak awal atau jika salah satu pihak tidak bekerja sama selama proses arbitrase. Sedangkan arbitrase institusional (lembaga arbitrase) adalah suatu badan arbitrase yang bersifat permanen dan memiliki struktur organisasi yang tetap. Ciri utama dari arbitrase institusional adalah sifatnya yang permanen dan berkelanjutan, yang membedakannya dari arbitrase *ad hoc*, yang hanya berfokus pada penyelesaian masalah tertentu.³⁴

Lembaga arbitrase institusional berfungsi sebagai penyelenggara yang menawarkan struktur prosedural, administratif, dan teknis untuk proses resolusi sengketa arbitrase. Dalam praktiknya, lembaga ini memiliki aturan arbitrase khusus yang telah ditentukan sebelumnya dan bersifat mengikat bagi pihak-pihak yang memilih untuk menyelesaikan perselisihan melalui lembaga tersebut. Ketika sebuah sengketa diajukan ke lembaga arbitrase, proses penyelesaiannya akan mengikuti prosedur baku yang ditetapkan oleh lembaga tersebut, termasuk ketentuan terkait pemilihan arbiter, tahapan pemeriksaan, pengumpulan bukti, serta pelaksanaan keputusan. Adapun jenis arbitrase institusional, antara lain:³⁵

a. Arbitrase institusional yang bersifat nasional, antara lain:

- 1) Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI);
- 2) Badan Arbitrase Perdagangan Berjangka Komoditi (BAKTI);
- 3) Badan Arbitrase Syariah Nasional (BASYARNAS);
- 4) Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI);
- 5) *The Japan Commercial Arbitration Association*;
- 6) *The British Institute of Arbitrators*;
- 7) *The American Arbitration Association*;
- 8) *Netherlands Arbitrage Institut*.

³⁴ *Ibid*, hlm. 2

³⁵ Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani, "*Hukum Arbitrase*", (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2000), hlm. 53-54

- b. Arbitrase institusional yang bersifat internasional, antara lain:
- 1) *UNCITRAL Arbitration Rules (UAR)*;
 - 2) *The International Centre for the Settlement of Investment Disputes (ICSID)*;
 - 3) *The Court of Arbitration of International Chamber of Commerce (ICC) di Paris*;
 - 4) *Singapore International Arbitration Centre (SIAC)*.

Perbedaan utama antara kedua jenis arbitrase tersebut terletak pada ada atau tidaknya koordinasi dari suatu lembaga. Arbitrase institusional diselenggarakan di bawah pengaturan, pengawasan, serta prosedur yang telah ditetapkan oleh lembaga arbitrase tertentu. Sebaliknya, arbitrase *ad hoc* berlangsung tanpa keterlibatan lembaga mana pun, sehingga para pihak bebas menentukan sendiri aturan, prosedur, maupun mekanisme penyelesaian sengketa. Selain itu, bentuk perjanjian para pihak apakah dituangkan dalam klausula arbitrase dalam kontrak utama atau dalam perjanjian arbitrase yang dibuat secara terpisah memegang peranan penting dalam menentukan keberlakuan dan keabsahan kesepakatan arbitrase tersebut. Kedua bentuk perjanjian ini pada prinsipnya sah sepanjang memenuhi syarat-syarat perjanjian serta mencerminkan kesepakatan bebas para pihak untuk menyelesaikan sengketa melalui arbitrase.³⁶

3. Unsur-Unsur, Ruang Lingkup, dan Isi Putusan Arbitrase

a. Unsur-Unsur Putusan Arbitrase

Terdapat beberapa unsur yang ada dalam arbitrase, antara lain :

- 1) Terdapat kesepakatan di antara para pihak dalam suatu sengketa untuk mempercayakan proses penyelesaian sengketa kepada pihak ketiga, melalui mekanisme alternatif penyelesaian sengketa non-litigasi.
- 2) Jenis sengketa yang dapat diselesaikan dengan menggunakan mekanisme ini umumnya hanya pada sengketa dagang atau hubungan keperdataan lainnya yang bersifat komersial, seperti perjanjian jual beli, kontrak bisnis, kerjasama usaha, dan sejenisnya.

³⁶ Figo Calvin Popato, Djolly A. Sualang & Deasy Soeikromo. *Op. Cit.*, hlm. 2

- 3) Putusan yang dihasilkan oleh pihak ketiga, khususnya dalam forum arbitrase, mempunyai otoritas hukum yang final and binding, sehingga tidak dapat mengajukan banding atau kasasi, serta wajib dilaksanakan oleh pihak terkait sebagaimana putusan pengadilan yang sudah berkekuatan hukum.

b. Ruang Lingkup Putusan Arbitrase

Ruang lingkup arbitrase sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa tergolong luas karena meliputi berbagai jenis sengketa di bidang keperdataan. Pada prinsipnya, sengketa yang dapat diselesaikan melalui arbitrase adalah sengketa yang berkaitan dengan hak-hak keperdataan yang sepenuhnya berada dalam kewenangan para pihak untuk menguasainya dan memperjanjikannya. Arbitrase dapat diterapkan untuk menyelesaikan perselisihan di sektor bisnis maupun hubungan kerja, sepanjang sengketa tersebut berkaitan dengan kepentingan keperdataan para pihak dan tidak menyangkut kepentingan publik atau ketertiban umum. Ruang lingkup tersebut mencakup berbagai aktivitas yang berhubungan dengan kegiatan perdagangan dan perniagaan, termasuk namun tidak terbatas pada bidang investasi, asuransi, perbankan, pembiayaan, perjanjian pinjam-meminjam, sewa guna usaha (*leasing*), sewa beli (*hire purchase*), serta bentuk hubungan hukum keperdataan lainnya. Dengan demikian, arbitrase diposisikan sebagai salah satu mekanisme alternatif penyelesaian sengketa yang fleksibel dan efisien untuk menangani berbagai konflik keperdataan yang timbul dalam praktik kegiatan ekonomi dan bisnis modern.³⁷

c. Isi Putusan Arbitrase

Berdasarkan Ayat (1) Pasal 54 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, isi putusan arbitrase harus memuat:

- 1) Kepala putusan yang berbunyi "DEMI KEADILAN BERDASARKAN KETUHANAN YANG MAHA ESA";
- 2) Nama lengkap dan alamat para pihak;
- 3) Uraian singkat sengketa;

³⁷ Huala Adolf, *“Dasar-Dasar, Teori, Prinsip dan Filosofi Arbitrase”*, 2015, hlm. 12 (dikutip dari Dhaniswara K. Harjono, *“Arbitrase Sebagai Sarana Penyelesaian Sengketa Bisnis Di Indonesia”*, (Jakarta: UKI Press, 2022), hlm. 37

- 4) Pendirian para pihak;
- 5) Nama lengkap dan alamat arbiter;
- 6) Pertimbangan dan kesimpulan arbiter atau majelis arbitrase mengenai keseluruhan sengketa;
- 7) Pendapat tiap-tiap arbiter dalam hal terdapat perbedaan pendapat dalam majelis arbitrase;
- 8) Amar putusan;
- 9) Tempat dan tanggal putusan; dan
- 10) Tanda tangan arbiter atau majelis arbitrase.

4. Keunggulan dan Kelemahan Arbitrase

Seiring berjalannya waktu, arbitrase telah berkembang menjadi salah satu teknik penyelesaian konflik yang populer, khususnya dalam sektor perdagangan dan investasi. Hal ini disebabkan oleh efisiensinya, kecepatan prosesnya, serta upaya menjaga kerahasiaan para pihak yang bersengketa tersebut. Berikut merupakan beberapa keunggulan penyelesaian sengketa melalui arbitrase :

- a. Pihak yang terlibat memiliki kesempatan untuk menunjuk arbiter yang tidak hanya memiliki pengalaman yang relevan, tetapi juga memahami secara menyeluruh substansi sengketa yang dihadapi, serta dikenal memiliki integritas, kejujuran, dan sikap yang adil dalam mengambil keputusan.
- b. Putusan arbitrase, sesuai dengan keinginan dan kesepakatan para pihak, merupakan keputusan akhir yang mengikat mereka terhadap sengketa yang ada. Berbeda dengan putusan pengadilan yang dapat diajukan banding, kasasi, dan peninjauan, yang memerlukan waktu yang cukup lama.³⁸ Arbiter memiliki kewenangan untuk memutus sengketa berdasarkan keadilan dan kepatutan (*ex aequo et bono*), ini berarti bahwa arbiter harus mempertimbangkan suatu sengketa tidak hanya dalam aspek hukum, tetapi juga memperhatikan keinginan dan kebutuhana dari para pihak.³⁹

³⁸ Muhammad Yasril Ananta Baharuddin, "Peran Hukum Arbitrase Dalam Penyelesaian Sengketa Bisnis Nasional", *Jurnal Risalah Kenotariatan*, Vol 5, No. 2, 2024, hlm. 316

³⁹ Ahmad Fajar Herlani, "Pilihan Forum Penyelesaian Sengketa Investasi", *Nurul Hukum: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 3, No. 2, 2020, hlm. 54

- c. Karena karakteristiknya yang final dan mengikat, prosedur arbitrase dapat dilaksanakan dengan waktu yang lebih cepat, hemat biaya, dan efektif dibandingkan proses peradilan.⁴⁰ Sifat keputusan yang final and binding, yang berarti keputusan tersebut bersifat akhir dan memiliki kekuatan hukum yang tetap. Tidak ada mekanisme hukum lebih lanjut seperti banding, kasasi, atau peninjauan kembali yang dapat diajukan terhadap keputusan arbitrase. Hal ini menjadikan arbitrase sebagai solusi efektif untuk menghindari sengketa yang berkepanjangan sekaligus memberikan kepastian hukum dengan segera kepada pihak yang terlibat.⁴¹
- d. Keunggulan lain dari arbitrase adalah efisiensinya. Arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa yang prosesnya lebih cepat, bahkan dapat diselesaikan dalam hitungan bulan, dibandingkan dengan proses pengadilan yang memerlukan waktu bertahun-tahun untuk diselesaikan. Hal tersebut tergantung seberapa kompleks dan berat sengketa tersebut. Arbitrase telah dikenal sejak lama sebagai metode alternatif penyelesaian sengketa yang menawarkan keunggulan dalam hal kecepatan, efektifitas, dan kepastian keputusan jika dibandingkan dengan proses litigasi di pengadilan.⁴²
- e. Biaya yang dikeluarkan relatif lebih murah. Arbitrase dapat diselesaikan lebih cepat, ekonomis, dan efisien dibandingkan dengan proses pengadilan. Arbitrase cenderung lebih murah dan cepat karena beberapa faktor, seperti batasan waktu penyelesaian yang ditetapkan dalam Undang-Undang Arbitrase, yang mengatur agar penyelesaian sengketa dilakukan dalam waktu tertentu, misalnya 6 bulan.⁴³

Meskipun arbitrase dikenal memiliki berbagai kelebihan sebagaimana telah dijelaskan di atas, metode penyelesaian sengketa ini juga tidak terlepas dari

⁴⁰ Susanti Adi Nugroho, “Penyelesaian Sengketa Arbitrase Dan Penerapan Hukumnya”, 2015, hlm. 95 (dikutip dalam Muhammad Yasril Ananta Baharuddin, “Peran Hukum Arbitrase Dalam Penyelesaian Sengketa Bisnis Nasional”, *Jurnal Risalah Kenotariatan*, Vol 5, No. 2, 2024, hlm. 317)

⁴¹ Soni Septiyanda, Abdurrahim, “Pembatalan Putusan Arbitrase di Indonesia Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa”, *Jurnal Kajian Ilmu Sosial, Politik dan Hukum*, Vol. 2, No. 2, 2025, hlm.129

⁴² Canra Batara Oloan Sinambela, “Efektivitas Arbitrase Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Kontrak Bisnis Perusahaan Asuransi”, *Jurnal Hukum Lex Generalis*, Vol. 5, No. 4, 2024, hlm. 16

⁴³ Muhammad Yasril Ananta Baharuddin, *Op. Cit.*, hlm. 316

sejumlah kekurangan. Dalam praktiknya, terdapat beberapa kelemahan yang umum muncul dalam pelaksanaan proses arbitrase:⁴⁴

- a. Keterbatasan Pengendalian, meskipun para pihak yang terlibat memiliki beberapa kontrol atas proses arbitrase, arbiter mempunyai peran penting dalam memutuskan bagaimana proses arbitrase yang akan dilaksanakan. Jika memilih arbiter yang kurang berpengalaman atau ahli dalam subjek sengketa dapat menimbulkan putusan yang tidak memuaskan bagi pihak yang terlibat.
- b. Ketidakpastian Hukum, keputusan dari arbitrase bisa saja lebih sulit untuk diprediksi dibandingkan dengan putusan pengadilan. Hal ini disebabkan karena arbiter tidak selalu terikat pada preseden hukum, dan keputusan yang diambil biasanya kurang terstruktur secara hukum. Dalam arbitrase, proses banding sulit diterapkan jika dibandingkan dengan proses banding di pengadilan. Prosedur banding dalam arbitrase terbatas dan lebih sulit diterapkan dibandingkan dengan proses banding di pengadilan.
- c. Ketidakmampuan Menyelesaikan Sengketa Publik, arbitrase biasanya dilakukan secara tertutup, yang membuat sulit untuk menyelesaikan sengketa adalah ketika sengketa bersifat publik dan melibatkan kepentingan umum. Arbitrase juga tidak cocok untuk penyelesaian sengketa yang kompleks atau arbitrase biasanya dilakukan secara pribadi dan rahasia, yang dapat menyulitkan penyelesaian sengketa yang bersifat publik atau yang melibatkan kepentingan masyarakat luas. Arbitrase mungkin kurang cocok untuk menyelesaikan sengketa yang sangat kompleks atau yang melibatkan isu-isu hukum yang sangat teknis.
- d. Keterbatasan Sumber Bukti, Proses *discovery* (pertukaran bukti) dalam arbitrase mungkin lebih terbatas dibandingkan dengan pengadilan konvensional. Hal ini dapat membatasi pihak-pihak dalam mempersiapkan dan menyajikan bukti. Proses penyelidikan fakta atau pemeriksaan saksi dalam arbitrase mungkin kurang formal dan terstruktur dibandingkan dengan pengadilan, yang dapat mempengaruhi pengumpulan informasi yang tepat dan lengkap.

⁴⁴ Rini Eka Agustina, "Efektifitas Arbitrase sebagai Penyelesaian Perselisihan", *Ethics and Law Journal: Business and Notary (ELJBN)*, Vol 2, No. 1, 2024, hlm. 270

D. Tinjauan Umum Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

1. Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki peran penting dalam melindungi hak-hak konsumen di Indonesia, sebagaimana diatur dalam Pasal 9 ayat (2) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 dalam melaksanakan fungsinya, BPSK mempunyai tugas dan wewenang:

- 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 Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari Konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap Perlindungan Konsumen;
- 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 Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan Pelaku Usaha, saksi, saksi ahli, dan/atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan 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 Konsumen dan Pelaku Usaha yang melakukan pelanggaran terhadap Perlindungan Konsumen; dan

- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada Pelaku Usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Proses Penyelesaian Sengketa Melalui Konsiliasi, Mediasi dan Arbitrase di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan badan hukum yang mengatasi dan menyelesaikan sengketa konsumen yang dilakukan di luar pengadilan.⁴⁵ Berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007 terdapat 3 cara penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK, yaitu :

- a. Konsiliasi, adalah prosedur penyelesaian sengketa konsumen yang dilaksanakan secara non-litigasi atau di luar pengadilan dengan perantara BPSK untuk mendamaikan pihak-pihak yang bersengketa dan memberikan solusi kepada mereka. Dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui proses konsiliasi, Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki tugas sebagaimana diatur dalam Pasal 16 ayat (2) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007:
 - 1) Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
 - 2) Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
 - 3) Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
 - 4) Menjawab pernyataan konsumen dan pelaku usaha, eprihal peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Dapat disimpulkan bahwa konsiliasi adalah metode penyelesaian sengketa di mana pihak yang berselisih bertemu dengan seorang konsiliator untuk mencapai kesepakatan damai. Konsiliator berperan sebagai fasilitator yang membantu para pihak berkomunikasi secara efektif agar tercapai kesepakatan tanpa memberikan pendapat atau keputusan. Proses ini dapat mempercepat penyelesaian sengketa dan mencegah konflik yang lebih besar.⁴⁶

⁴⁵ Feby Soviani Stiawati, Wahyuni Safitri, "Mekanisme Penyelesaian Sengketa Debitur Ingkar Janji oleh BPSK Samarinda dalam Perspektif Perlindungan Konsumen", *International Journal Of Politic, Public Policy And Environment*, Vol. 4, No. 2, 2024, hlm. 23

⁴⁶ Rohaini, Wihellmina Quein, *Op.Cit*, hlm. 66

- b. Mediasi, penyelesaian sengketa yang dimulai oleh salah satu pihak atau kedua belah pihak dapat dilakukan menggunakan mediasi, di mana Majelis BPSK berfungsi sebagai mediator atau perantara aktif. Majelis BPSK dalam proses mediasi, memiliki tugas sebagaimana diatur dalam Pasal 17 ayat (2) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007:

- 1) Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- 2) Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
- 3) Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- 4) Secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- 5) Secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Dua prinsip utama membentuk dasar tata cara Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) melalui mediasi. Pertama, proses penyelesaian sengketa konsumen berfokus pada jumlah ganti rugi diserahkan sepenuhnya kepada para pihak, sedangkan Majelis BPSK bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran, dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa. Kedua, hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

- c. Arbitrase adalah metode penyelesaian sengketa yang lebih formal. Dalam proses ini, sengketa diselesaikan oleh seorang arbiter yang netral dan tidak memihak. Keputusan yang diambil arbiter bersifat final dan mengikat, serta diharapkan dapat memberikan hasil yang adil bagi semua pihak yang terlibat. Proses ini juga menerapkan prinsip keadilan prosedural (proses yang adil) dan keadilan distributif (hasil yang adil), sehingga memberikan kepastian hukum dan menyelesaikan sengketa dengan cara yang efisien.

Proses penilaian oleh Majelis BPSK dalam mekanisme arbitrase ini dilakukan melalui dua tahap, sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007. Pertama, para pihak memilih arbitor dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota Majelis BPSK. Kedua, arbitor yang dipilih para pihak tersebut

kemudian memilih arbitor ketiga dari anggota BPSK dari unsur pemerintah sebagai Ketua Majelis BPSK.

Dalam mekanisme penyelesaian sengketa konsumen, perwakilan unsur pemerintah selalu ditunjuk sebagai Ketua Majelis yang memimpin jalannya proses pemeriksaan perkara. Tiga metode penyelesaian sengketa yang telah disebutkan sebelumnya bukanlah tahapan yang bersifat bertingkat atau harus dilalui secara berurutan. Sebaliknya, pemilihan metode penyelesaian dilakukan berdasarkan kesepakatan dan keputusan para pihak yang bersengketa sesuai dengan kebutuhan dan kondisi perkara yang dihadapi. Tujuan utama BPSK adalah memberikan bantuan kepada para pihak yang sedang bersengketa agar dapat menemukan solusi penyelesaian yang adil, seimbang, dan dapat diterima oleh kedua belah pihak. Melalui mekanisme mediasi, konsiliasi, atau arbitrase yang disediakan, BPSK berupaya menciptakan proses penyelesaian sengketa yang lebih cepat, sederhana, dan berbiaya ringan. Dengan adanya lembaga ini, diharapkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem penyelesaian sengketa konsumen semakin meningkat, karena BPSK menawarkan alternatif penyelesaian yang transparan, mudah diakses, serta memberikan perlindungan hukum yang lebih kuat bagi konsumen maupun pelaku usaha.

E. Tinjauan Umum tentang Perjanjian

1. Pengertian Perjanjian

Istilah perjanjian merupakan terjemahan dari kata *overeenkomst* (Belanda) atau *contract* (Inggris). Pengaturan terkait perjanjian dalam hukum perdata dapat ditemui pada Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang berbunyi : “Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya kepada satu orang atau lebih lainnya”. Dalam praktik hukum perdata, suatu perjanjian wajib memenuhi syarat-syarat sah sebagaimana telah ditentukan oleh peraturan perundang-undangan. Pemenuhan syarat tersebut menjadi dasar bagi para pihak untuk melaksanakan perjanjian, karena darinya dapat diketahui secara jelas hak, kewajiban, serta mekanisme pelaksanaannya. Di samping itu, keberadaan syarat sah perjanjian dimaksudkan untuk mencegah lahirnya kesepakatan yang bertentangan dengan norma kesusilaan dan kepentingan umum. Perjanjian sendiri

memegang peranan yang krusial dalam dunia bisnis, mengingat hampir seluruh kegiatan ekonomi bersandar pada keberadaan suatu perikatan hukum. Baik perjanjian tertulis maupun lisan berfungsi sebagai instrumen hukum yang mengatur hubungan antar pihak demi mewujudkan kepastian dan perlindungan hukum dalam praktik bisnis.⁴⁷

Pembahasan mengenai definisi perjanjian secara doktrinal umumnya dibagi menjadi dua sudut pandang, yaitu teori klasik (lama) dan teori modern (baru). Menurut pandangan tradisional atau doktrin lama, perjanjian didefinisikan sebagai suatu tindakan hukum yang didasarkan pada kesepakatan para pihak untuk menciptakan konsekuensi hukum tertentu. Definisi klasik ini menyoroti dua prinsip utama adanya asas konsensualisme (dicapai melalui kesepakatan) dan timbulnya akibat hukum (seperti lahir, berubah, atau hapusnya hak dan kewajiban). Berbeda dengan teori lama yang hanya fokus pada perbuatan hukum itu sendiri, teori modern yang dikemukakan oleh Van Dunne memiliki cakupan yang lebih luas. Ia mendefinisikan perjanjian sebagai, "Suatu hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum". Teori baru ini berpendapat bahwa menganalisis perjanjian tidak hanya berfokus pada momen kontrak dibuat, tetapi juga mempertimbangkan tindakan-tindakan yang mendahului atau mengikutinya.⁴⁸

Oleh karena itu, dalam perkembangan teori hukum modern, proses terbentuknya suatu perjanjian tidak lagi dipahami sebagai sebuah peristiwa tunggal yang terjadi secara tiba-tiba. Sebaliknya, pembentukan perjanjian dipandang sebagai suatu rangkaian tahapan yang saling berkaitan, bertahap, dan berkesinambungan. Proses pembuatan perjanjian dalam teori modern dibagi menjadi tiga fase berkesinambungan, yaitu:⁴⁹

- a. Fase Pra-Kontraktual (*Pra-contractual*): Tahap awal yang mencakup proses penawaran dan penerimaan dari calon pihak yang berkontrak.

⁴⁷ Nadia Putri Salsabella dan Yunanto, "Tinjauan Perjanjian dalam Hukum Bisnis : Antara Kebebasan Berkontrak dan Kepastian Hukum", *JIHHP: Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik*, Vol. 6 No. 1, 2025, hlm. 570

⁴⁸ Salim H. Sidik, "*Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*", (Jakarta Timur: Sinar Grafika, 2021), hlm. 160

⁴⁹ *Ibid.* hlm. 161

- b. Fase Kontraktual (*Contractual*): Tahap di mana terjadi persesuaian antara pernyataan kehendak (kata sepakat) yang sah antara para pihak, sehingga perjanjian lahir.
- c. Fase Pasca-Kontraktual (*Post-contractual*): Tahap akhir, yaitu pelaksanaan dan pemenuhan seluruh isi dan kewajiban yang telah disepakati dalam perjanjian.

2. Unsur Perjanjian

Unsur-unsur perjanjian dalam pandangan klasik (teori lama) dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa komponen dasar yang wajib terpenuhi agar suatu kontrak dapat diakui sebagai perjanjian yang sah dan mengikat secara hukum. Unsur-unsur tersebut pada dasarnya mencerminkan adanya hubungan hukum antara para pihak yang lahir dari suatu kesepakatan, yang kemudian menimbulkan hak dan kewajiban timbal balik. Berikut adalah unsur-unsur tersebut:⁵⁰

- a. Adanya perbuatan hukum;
- b. Persesuaian pernyataan kehendak dari beberapa orang;
- c. Persesuaian kehendak ini harus dipublikasikan dinyatakan;
- d. Perbuatan hukum itu terjadi karena kerja sama antara dua orang atau lebih;
- e. Pernyataan kehendak (*wilsverklaring*) yang sesuai itu harus saling bergantung satu sama lain;
- f. Kehendak itu ditujukan untuk menimbulkan akibat hukum;
- g. Akibat hukum itu untuk kepentingan yang satu atas beban yang lain atau timbal balik;
- h. Persesuaian kehendak itu harus dengan mengingat peraturan perundang-undangan.

3. Syarat Sahnya Suatu Perjanjian

Syarat sahnya suatu perjanjian diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), yang meliputi:⁵¹

⁵⁰ *Ibid.*, hlm. 161

⁵¹ *Ibid.*, hlm. 33-34

a. Kesepakatan para pihak

Kesepakatan merupakan persesuaian pernyataan kehendak antara dua pihak atau lebih yang saling mengikatkan diri dalam suatu hubungan hukum. Kesepakatan tersebut harus lahir dari kehendak bebas para pihak, yakni tanpa adanya tekanan atau pengaruh yang dapat mencederai kemurnian kehendak. Oleh karena itu, kesepakatan dinyatakan tidak sah apabila terbentuk karena adanya kekhilafan (*dwaling*), paksaan (*dwang*), atau penipuan (*bedrog*). Keberadaan unsur-unsur tersebut menunjukkan bahwa persetujuan tidak diberikan secara sukarela, sehingga berpotensi menimbulkan cacat kehendak yang berimplikasi pada tidak terpenuhinya syarat sah perjanjian. Pada dasarnya, cara yang paling banyak dilakukan oleh para pihak, yaitu dengan bahasa yang sempurna secara lisan dan secara tertulis. Tujuan pembuatan perjanjian secara tertulis adalah agar memberikan kepastian hukum bagi para pihak dan sebagai alat bukti yang sempurna, di kala timbul sengketa di kemudian hari.

b. Kecakapan para pihak

Kecakapan para pihak adalah kecakapan atau kemampuan para pihak untuk melakukan perbuatan hukum. Kecakapan merujuk pada wewenang hukum para pihak untuk mengadakan perjanjian. Berdasarkan KUHPerdara (Pasal 1330), orang-orang yang akan mengadakan perjanjian haruslah orang-orang yang cakap dan mempunyai wewenang untuk melakukan perbuatan hukum, sebagaimana yang ditentukan oleh undang-undang. Orang yang cakap dan berwenang untuk melakukan perbuatan hukum adalah orang yang sudah dewasa. Ukuran kedewasaan adalah telah berumur 21 tahun dan atau sudah kawin.

c. Adanya objek perjanjian

Setiap perjanjian harus memiliki objek yang jelas dan dapat ditentukan jenisnya. Objek ini tidak terbatas pada benda fisik, tetapi juga bisa berupa jasa atau perbuatan. Misalnya, jual beli rumah. Yang menjadi prestasi/pokok perjanjian adalah menyerahkan hak milik atas rumah itu dan menyerahkan uang harga dari pembelian rumah itu. Contoh lainnya, dalam perjanjian kerja, maka yang menjadi pokok perjanjian adalah melakukan pekerjaan dan

membayar upah. Prestasi itu harus dapat ditentukan, dibolehkan, dimungkinkan, dan dapat dinilai dengan uang. Dapat ditentukan artinya, di dalam mengadakan perjanjian, isi perjanjian harus dipastikan dalam arti dapat ditentukan secara cukup.

d. Adanya suatu sebab yang halal

Kausa yang halal berkaitan dengan isi dan tujuan perjanjian. Perjanjian harus dibuat berdasarkan tujuan yang tidak bertentangan dengan hukum, kesusilaan, atau ketertiban umum. Jika sebabnya tidak benar atau dilarang, perjanjian tersebut batal demi hukum.

4. Bentuk-Bentuk Perjanjian

Secara umum, perjanjian dapat diklasifikasikan menjadi dua bentuk utama, lisan (verbal) dan tertulis (dokumenter). Perjanjian lisan cukup didasarkan pada kesepakatan verbal para pihak, sementara perjanjian tertulis dituangkan dalam bentuk dokumen.⁵²

a. Perjanjian di Bawah Tangan (*Akta Onderhands*)

Ini adalah perjanjian yang dibuat dan ditandatangani hanya oleh para pihak yang terlibat tanpa keterlibatan pejabat umum. Perjanjian ini hanya mengikat pihak-pihak yang membuatnya. Jika pihak ketiga menyangkal keberadaan atau isi perjanjian, pihak-pihak yang berkontrak memiliki beban pembuktian yang berat untuk membuktikan bahwa keberatan pihak ketiga tersebut tidak berdasar.

b. Perjanjian dengan Saksi Notaris (*Dilegalisasi*)

Perjanjian ini melibatkan Notaris hanya untuk melegalisasi tanda tangan para pihak. Tujuan Notaris sebatas menjamin kebenaran tanda tangan, bukan pada isi perjanjian. Legalisasi tidak menambah kekuatan hukum pada substansi kontrak. Jika salah satu pihak menyangkal isi perjanjian, pihak yang menyangkal tersebutlah yang harus memberikan bukti penyangkalannya.

c. Akta Notariel (*Akta Autentik*)

Akta Notariel adalah dokumen resmi yang dibuat di hadapan dan oleh pejabat umum yang berwenang, seperti Notaris atau Camat (sebagai PPAT). Akta ini

⁵² *Ibid.*, hlm. 166-167

merupakan alat bukti yang sempurna (bukti autentik), baik bagi para pihak yang terlibat maupun pihak ketiga. Akta notariel (akta autentik) memiliki tiga fungsi krusial:

- 1) **Bukti Kontrak:** Sebagai dokumentasi resmi bahwa pihak-pihak terkait telah mengadakan suatu kesepakatan atau perjanjian spesifik.
- 2) **Bukti Kehendak:** Menegaskan bahwa seluruh isi yang tercantum dalam dokumen adalah tujuan dan keinginan yang disepakati oleh para pihak.
- 3) **Bukti Tanggal dan Isi (terhadap Pihak Ketiga):** Menjadi bukti kuat terhadap pihak ketiga mengenai tanggal perjanjian dibuat dan bahwa isi perjanjian mencerminkan kehendak para pihak, kecuali dapat dibuktikan sebaliknya.

Akta notariel dianggap sebagai bukti *prima facie* (bukti awal yang sah) mengenai fakta yang termuat di dalamnya, karena Notaris adalah pejabat umum yang berwenang. Di pengadilan, akta autentik wajib dihormati dan diakui. Pihak yang ingin menyangkal isi akta memiliki beban pembuktian yang sangat tinggi dan sulit, yaitu membuktikan bahwa ada bagian akta yang telah diubah atau bahwa isi tersebut tidak sesuai dengan kehendak asli para pihak.

5. Perjanjian Baku

Perjanjian baku atau klausula baku dia atur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 Ayat (10) berbunyi: “Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.”

Perjanjian standar atau klausula baku merupakan bentuk perjanjian yang disusun secara sepihak oleh penjual atau produsen barang dan/atau jasa, di mana seluruh ketentuan dan syarat perjanjian telah dirumuskan terlebih dahulu tanpa melibatkan konsumen dalam proses pembuatannya. Klausula-klausula tersebut kemudian diberlakukan secara massal kepada semua konsumen yang melakukan transaksi dengan pelaku usaha, sehingga setiap konsumen menerima ketentuan yang sama tanpa adanya penyesuaian terhadap kebutuhan, kondisi, atau preferensi individual. Situasi ini mencerminkan karakteristik utama dari perjanjian baku, yakni standarisasi isi perjanjian demi efisiensi dan kemudahan bagi pelaku usaha dalam

melakukan transaksi dalam jumlah besar. Dalam jenis perjanjian ini, konsumen pada umumnya tidak memiliki ruang untuk melakukan perundingan, memberikan masukan, ataupun mengubah isi klausul yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha. Kebebasan berkontrak yang secara teoritis menempatkan para pihak pada posisi setara menjadi sangat terbatas bagi konsumen. Akibatnya, konsumen hanya dihadapkan pada dua pilihan ekstrem: menerima seluruh ketentuan yang berlaku apa adanya atau menolak perjanjian tersebut secara keseluruhan.

Kondisi ini sering kali dianggap sebagai pengejawantahan dari asas kebebasan berkontrak, karena secara formal konsumen tetap diberikan pilihan untuk menyetujui atau tidak menyetujui perjanjian yang ditawarkan kepadanya. Dengan demikian, tidak terdapat unsur paksaan secara langsung dalam pembentukan perjanjian tersebut. Namun, dalam praktiknya, posisi tawar konsumen yang relatif lebih lemah menyebabkan kebebasan tersebut bersifat semu (*illusory freedom*), karena kebutuhan terhadap barang atau jasa sering kali memaksa konsumen untuk menerima syarat-syarat yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, perjanjian standar ini dikenal pula sebagai kontrak “*take it or leave it*”, yakni suatu bentuk perjanjian di mana konsumen tidak diberi kesempatan untuk mengubah atau menegosiasikan ketentuannya, melainkan hanya dapat menerima atau menolak perjanjian tersebut secara keseluruhan. Fenomena ini kemudian menjadi salah satu dasar penguatan perlindungan hukum bagi konsumen guna mencegah penyalahgunaan posisi dominan oleh pelaku usaha.⁵³

Perjanjian baku pada hakikatnya merupakan salah satu bentuk dari perjanjian pada umumnya. Oleh karena itu, pengaturannya tetap berlandaskan pada ketentuan yang tercantum dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), khususnya dalam Buku III yang mengatur mengenai perikatan secara umum. Namun, dalam praktiknya, klausula baku sering kali menimbulkan permasalahan karena banyak memuat ketentuan yang merugikan konsumen. Kondisi tersebut menimbulkan ketidakseimbangan kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha dalam hubungan kontraktual. Untuk mengatasi hal tersebut, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

⁵³ Nizla Rohaya, “Pelarangan Penggunaan Klausula Baku yang Mengandung Klausula Eksonerasi dalam Perlindungan Konsumen,” *Jurnal Hukum Replik*, Vol. 6, No. 1, 2018

tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) secara tegas mengatur larangan terhadap pencantuman klausula baku tertentu sebagaimana tercantum dalam Pasal 18. Ketentuan ini dimaksudkan untuk menjaga keseimbangan dan keadilan dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha, sekaligus menegaskan prinsip kebebasan berkontrak yang harus dijalankan secara proporsional, tidak semata-mata menguntungkan salah satu pihak.⁵⁴ Perjanjian baku atau klausul baku memang memiliki karakteristik tersendiri jika dibandingkan dengan jenis perjanjian lainnya dalam konsep hukum perdata, yaitu:⁵⁵

- a. Perjanjian dibuat secara sepihak oleh mereka yang posisinya relatif lebih kuat dari konsumen.
- b. Konsumen sama sekali tidak dilibatkan dalam menentukan isi perjanjian.
- c. Dibuat dalam bentuk tertulis atau massal.
- d. Konsumen terpaksa menerima isi perjanjian karena di dorong oleh faktor kebutuhan

Secara umum, keberadaan klausula baku menempatkan konsumen pada posisi tawar yang lemah. Hal ini terjadi karena konsumen tidak memiliki kesempatan untuk merundingkan isi maupun ketentuan perjanjian yang telah disusun sepenuhnya oleh pelaku usaha. Seluruh ketentuan dalam perjanjian tersebut bersifat *take it or leave it*, sehingga konsumen hanya dapat memilih untuk menerima atau menolak keseluruhan isi perjanjian tanpa peluang untuk mengusulkan perubahan terhadap klausul yang berpotensi merugikan. Keadaan tersebut menunjukkan adanya ketidakseimbangan hubungan hukum antara para pihak, di mana pelaku usaha memiliki kedudukan dan kendali yang jauh lebih dominan dibandingkan konsumen. Dominasi ini memungkinkan pelaku usaha menentukan syarat-syarat yang menguntungkan dirinya, sementara konsumen tidak memiliki daya tawar yang memadai untuk melindungi kepentingannya.⁵⁶

⁵⁴ Krismat Hutagalung, Hasnati & Indra Afrita, "Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Perjanjian Baku Yang Merugikan Konsumen", *Mizan: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 10 No. 2, 2021, hlm. 211

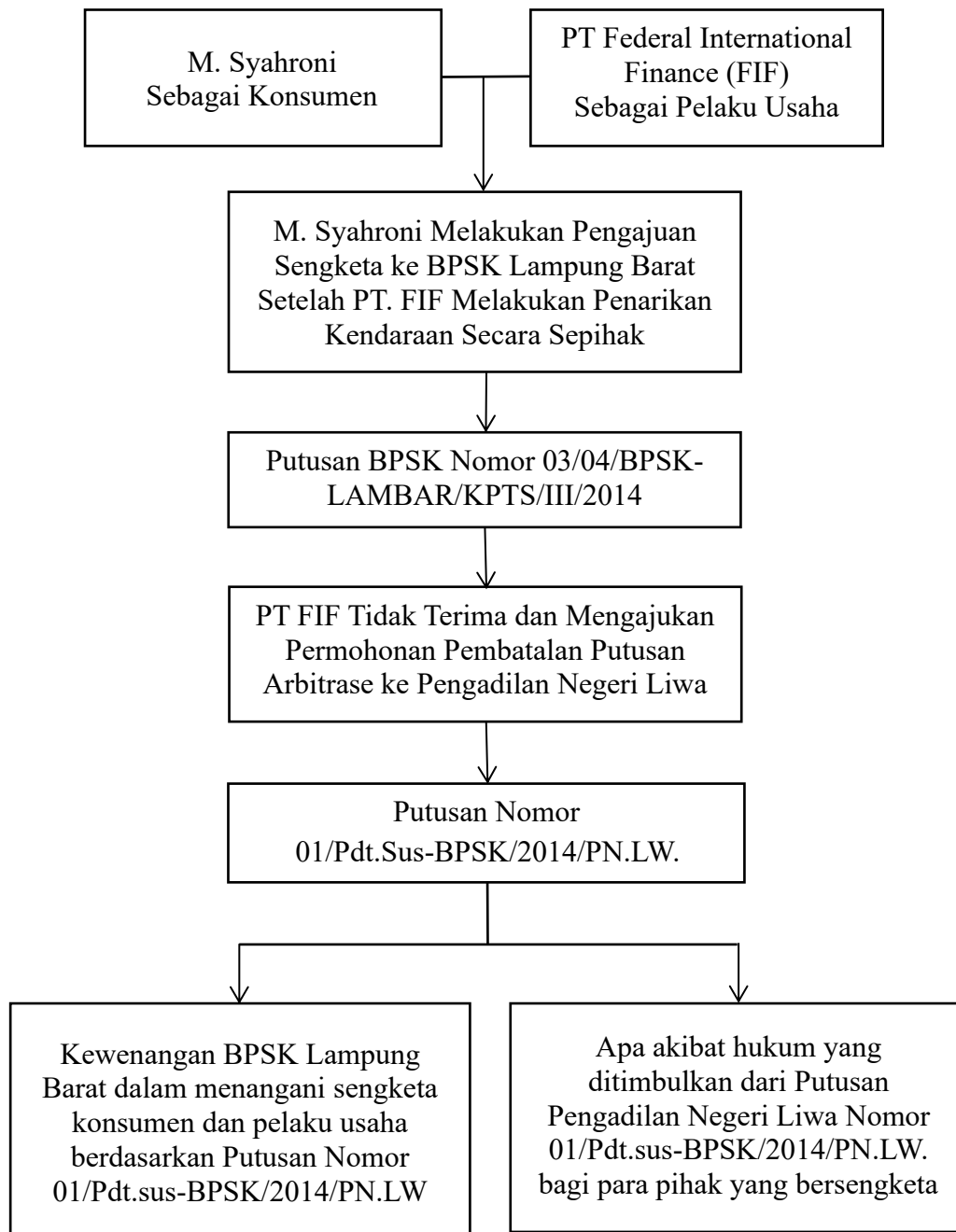
⁵⁵ Sudaryatmo, "*Hukum dan Advokasi Konsumen*", (Bandung: Citra Karya Bakti, 1999). hlm. 93

⁵⁶ *Ibid.*, hlm. 96

Keberadaan klausula baku yang disusun secara sepihak pada umumnya tidak sejalan dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen, terutama yang berkaitan dengan hak konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang dan/atau jasa yang ditawarkan. Ketentuan standar tersebut sering kali membuka peluang terjadinya praktik usaha yang tidak transparan bahkan menyesatkan, karena informasi yang diberikan kepada konsumen dibatasi, disamarkan, atau dirumuskan dengan cara yang sulit dipahami. Dalam kondisi tersebut, konsumen berada pada posisi yang rentan mengalami berbagai bentuk kerugian. Dari segi ekonomi, konsumen dapat menderita kerugian finansial akibat keputusan transaksi yang dibuat berdasarkan informasi yang tidak memadai. Dari aspek hukum, konsumen dapat kehilangan kesempatan untuk memperjuangkan haknya secara proporsional karena terikat pada perjanjian yang memuat ketentuan tidak seimbang dan cenderung merugikan pihak yang lebih lemah tersebut.⁵⁷

⁵⁷ Lilawati, “Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Pelanggaran Hak-Hak Konsumen Atas Penerapan Klausula Baku Dalam Perjanjian Pengikatan Jual Beli”, *Semarang Law Review (SLR)*, Vol. 6 No. 2, 2025, hlm. 255

F. Kerangka Pikir



Penjelasan:

Berdasarkan uraian di atas, dapat dijelaskan bahwa sengketa terjadi antara M. Syahroni sebagai konsumen dengan PT Federal International Finance (FIF) Cabang Kotabumi sebagai pelaku usaha. Dalam pelaksanaan perjanjian, konsumen tidak membayar angsuran tepat waktu sesuai perjanjian dan menunggak selama 3 bulan.

Akibatnya, PT. FIF menarik kendaraan konsumen saat konsumen tidak berada di rumah. M. Syahroni merasa dirugikan akibat tindakan PT FIF yang secara sepihak melakukan penarikan kendaraan, padahal menurutnya, kewajiban pembayaran angsuran telah dilaksanakan sebagaimana mestinya. Atas dasar itu, M. Syahroni mengajukan gugatan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Lampung Barat guna memperoleh perlindungan hukum.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Lampung Barat kemudian menyelenggarakan persidangan atas perkara tersebut dan mengeluarkan Putusan Arbitrase Nomor 03/04/BPSK-LAMBAR/KPTS/III/2014. Dalam amar putusannya, BPSK pada prinsipnya mengabulkan sebagian tuntutan yang diajukan oleh konsumen. BPSK menetapkan bahwa PT Federal International Finance (FIF) wajib mengembalikan uang muka (DP) serta angsuran yang telah dibayarkan oleh M. Syahroni, dan juga menghukum PT FIF untuk membayar ganti rugi atas kerugian materiil yang dialami konsumen sebesar Rp7.896.000,- (tujuh juta delapan ratus sembilan puluh enam ribu rupiah).

Karena tidak terima dengan putusan tersebut, PT Federal International Finance (FIF) melalui kuasa hukumnya mengajukan permohonan pembatalan putusan arbitrase BPSK ke Pengadilan Negeri Liwa pada tanggal 10 April 2014. Permohonan ini didaftarkan dalam Register Nomor 01/Pdt.SusBPSK/2014/PN.LW. Pengadilan Negeri Liwa pada akhirnya mengabulkan permohonan PT FIF dan menyatakan batalnya Putusan Arbitrase BPSK Kabupaten Lampung Barat Nomor 03/04/BPSK-LAMBAR/KPTS/III/201

III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif, yaitu jenis penelitian yang bertujuan untuk menggunakan argumen hukum sebagai dasar untuk menilai apakah suatu peristiwa telah sesuai atau bertentangan dengan ketentuan hukum, serta memberikan panduan mengenai bagaimana seharusnya peristiwa tersebut diperlakukan menurut hukum.⁵⁸ Penelitian ini dilakukan dengan cara menganalisis isi Putusan Pengadilan Negeri Liwa Nomor 01/Pdt.SusBPSK/2014/PN.LW. Menggunakan sumber data sekunder yaitu dengan memeriksa dan mendalami lebih lanjut peraturan perundang-undangan, buku-buku, jurnal ilmiah dan lainnya yang berfokus pada dasar pertimbangan, dasar gugatan, serta pemahaman yang lebih komprehensif mengenai dasar hukum dan legitimasi BPSK dalam memutus sengketa konsumen serta menilai kesesuaian tindakan lembaga tersebut dengan prinsip-prinsip hukum berdasarkan substansi atau isi Putusan Pengadilan Negeri Liwa Nomor 01/Pdt.Sus-BPSK/2014/PN.LW.

B. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran lengkap dan sistematis mengenai kondisi hukum yang berlaku di suatu wilayah pada waktu tertentu untuk mendapatkan gambaran yang jelas dan menyeluruh tentang keadaan hukum saat ini di Masyarakat Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini akan mengkaji Putusan Pengadilan Negeri Liwa Nomor 01/Pdt.Sus-BPSK/2014/PN.LW. yang merupakan

⁵⁸ Sigit Sapto Nugroho, Anik Tri Haryani & Farkhani, *“Metodologi Riset Hukum”*, (Klaten: Lakeisha, 2020), hlm. 36.

permohonan pembatalan putusan arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Lampung Barat Nomor 03/04/BPSK-LAMBAR/KPTS/III/2014 yang diajukan ke Pengadilan Negeri Liwa.

C. Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah merupakan suatu proses sistematis dalam memecahkan atau menyelesaikan permasalahan penelitian melalui tahapan-tahapan tertentu guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan dua jenis pendekatan, yaitu pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan kasus (*judicial case study*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menganalisis secara komprehensif berbagai ketentuan hukum, peraturan perundang-undangan, serta regulasi lain yang relevan dengan isu hukum yang menjadi objek penelitian.⁵⁹ Sementara itu, pendekatan kasus digunakan untuk menelaah putusan pengadilan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, guna memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap penerapan hukum dalam praktik. Penelitian ini akan mengkaji Putusan Pengadilan Negeri Liwa Nomor 01/Pdt.Sus-BPSK/2014/PN.LW.

D. Data dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder, yaitu data yang tidak diperoleh secara langsung dari lapangan, melainkan bersumber dari berbagai bahan hukum tertulis. Data sekunder tersebut meliputi ketentuan peraturan perundang-undangan yang relevan, putusan pengadilan atau yurisprudensi yang berkaitan dengan permasalahan penelitian, serta literatur hukum seperti buku, jurnal, dan dokumen ilmiah lainnya yang digunakan untuk mendukung analisis penelitian. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Bahan Hukum Primer, yaitu peraturan perundang-undangan yang meliputi :
 - a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
 - b. Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif

⁵⁹ Peter Mahmud Marzuki, "*Penelitian Hukum*", (Surabaya: Universitas Airlangga, 2010), hlm.. 139

Penyelesaian Sengketa;

- c. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
 - d. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007 tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen;
 - e. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
 - f. Putusan Pengadilan Negeri Liwa Nomor 01/Pdt.Sus-BPSK/2014/PN.LW.
2. Bahan hukum sekunder adalah sumber yang memberikan penjelasan, komentar, atau analisis terhadap bahan hukum primer. Bahan ini mencakup berbagai dokumen ilmiah seperti buku teks, jurnal hukum, artikel akademik, serta hasil penelitian para ahli hukum. Dalam konteks penelitian ini, bahan hukum sekunder berfokus pada literatur yang membahas mekanisme, teori, dan praktik pembatalan putusan arbitrase, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam terhadap isu yang diteliti.
 3. Bahan hukum tersier merupakan sumber pelengkap yang tidak secara langsung membahas hukum, namun memberikan informasi pendukung untuk memperjelas konsep, istilah, atau konteks penelitian. Contohnya meliputi kamus umum, ensiklopedia, artikel non-hukum, surat kabar, serta sumber referensi lain yang relevan. Dalam penelitian ini, bahan hukum tersier digunakan untuk memperkuat pemahaman terhadap istilah, latar peristiwa, serta data tambahan yang menunjang analisis bahan hukum primer dan sekunder.⁶⁰

E. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan rangkaian prosedur yang dilaksanakan secara sistematis dan mengikuti standar yang telah ditetapkan untuk memperoleh data yang akurat, relevan, serta sesuai dengan tujuan dan kebutuhan penelitian. Proses ini memastikan bahwa informasi yang dihimpun dapat dipertanggungjawabkan dan

⁶⁰ David Tan, "Metode Penelitian Hukum: Mengupas dan Mengulas Metodologi Dalam Menyelenggarakan Penelitian Hukum", *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, Vol 8, No. 8, 2021.

mendukung analisis yang akan dilakukan.⁶¹ Metode pengumpulan data yang dipakai pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan studi kepustakaan, yaitu mengkaji hukum tertulis yang bersumber dari macam-macam referensi yang telah dipublikasikan secara luas dan akan menjadi bagian penting pada penelitian hukum normatif. Studi kepustakaan dilakukan untuk mendapatkan data sekunder dengan bentuk dokumentasi, seperti membaca, mengkaji, dan mengutip literatur-literatur hukum dan menelaah peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang dibahas dalam penelitian ini.

2. Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan metode pengkajian terhadap berbagai informasi tertulis yang berkaitan dengan hukum, baik yang belum dipublikasikan secara luas maupun yang hanya dapat diakses oleh pihak-pihak tertentu. Dokumen-dokumen tersebut tidak tersedia di perpustakaan umum, melainkan disimpan dan dikelola oleh Pusat Informasi dan Dokumentasi Hukum (*Legal Information and Documentation Center*) yang berada di berbagai lembaga negara, lembaga penegak hukum, institusi pendidikan tinggi hukum, maupun perusahaan yang memerlukan dokumen hukum dalam pelaksanaan kegiatan usahanya.

F. Metode Pengolahan Data

Setelah proses pengumpulan data selesai, langkah berikutnya adalah pengolahan data untuk memperoleh hasil analisis yang sesuai dengan tujuan penelitian. Metode pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa langkah sebagai berikut:⁶²

1. Pemeriksaan data, merupakan proses penelaahan ulang terhadap seluruh data yang telah dikumpulkan dari berbagai sumber. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa data tersebut telah lengkap, relevan, akurat, serta konsisten

⁶¹ Ahmad Tanzeh, “*Metodologi Penelitian Praktis*”, (Yogyakarta: Teras, 2011). hlm. 83

⁶² Abdulkadir Muhammad, “*Hukum dan Penelitian Hukum*”, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2024), hlm. 126

dengan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Pada tahap ini, peneliti juga memverifikasi apakah tidak ada kekeliruan atau ketidaksesuaian yang dapat memengaruhi hasil analisis;

2. Klasifikasi data, merupakan proses pengelompokan data ke dalam kategori atau bagian tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Pengelompokan ini dilakukan berdasarkan karakteristik, tema, atau variabel yang telah ditetapkan sebelumnya, sehingga mempermudah peneliti dalam menata, membaca, serta melakukan analisis data secara lebih sistematis dan terarah;
3. Sistematika data, merupakan tahap penyusunan data sesuai dengan struktur dan kerangka pembahasan yang telah dirancang dalam penelitian. Pada tahap ini, data diatur berdasarkan urutan permasalahan yang dikaji, sehingga alur penyajian data menjadi lebih logis, runtut, dan mudah dipahami dalam proses analisis berikutnya.

G. Analisis Data

Analisis data dilakukan secara kualitatif, yaitu melalui proses penguraian data secara sistematis, teratur, dan logis, sehingga setiap bagian informasi tersusun dengan rapi dan tidak saling tumpang tindih. Tahapan ini mencakup pengelompokan data, penelaahan hubungan antarvariabel, serta penafsiran makna di balik temuan penelitian. Melalui proses analisis yang terstruktur tersebut, peneliti dapat memperoleh interpretasi yang jelas, konsisten, dan mendalam terhadap data yang dikumpulkan. Hasil interpretasi ini kemudian menjadi dasar untuk menarik kesimpulan yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga memberikan gambaran yang menyeluruh dan komprehensif mengenai jawaban atas permasalahan penelitian.⁶³

⁶³ Sri Mamudji, *“Teknik Penyusunan Karya Tulis Ilmiah”*, (Jakarta: UI Press, 2006), hlm.

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan Hasil Penelitian dan Pembahasan tersebut, maka penulis menyimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan ketentuan Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen berhak untuk memilih penyelesaian sengketa, baik melalui pengadilan maupun di luar pengadilan, termasuk melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dalam perkara ini, walaupun perjanjian pembiayaan antara konsumen dan PT Federal International Finance (PT FIF) mengandung klausula pilihan forum Pengadilan Agama, objek sengketa yang diajukan ke BPSK tidak berkaitan dengan wanprestasi terhadap kontrak. Sengketa tersebut timbul akibat tindakan sepihak pelaku usaha berupa pengambilan objek pembiayaan yang diduga merugikan konsumen. Oleh karena itu, BPSK tetap memiliki kewenangan untuk memeriksa dan menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha meskipun dalam perjanjian terdapat klausula pilihan forum. Selanjutnya, penggunaan mekanisme arbitrase sebagai bentuk penyelesaian sengketa di BPSK adalah sah secara hukum dan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, sementara pembatalan putusan arbitrase BPSK oleh Pengadilan Negeri Liwa bukan disebabkan oleh tidak sahnya kewenangan BPSK ataupun mekanisme arbitrase yang digunakan, melainkan semata-mata karena alasan formil berupa ditemukannya dokumen yang disembunyikan salah satu pihak sebagaimana diatur dalam Pasal 70 huruf c Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

2. Putusan Pengadilan Negeri Liwa Nomor 01/Pdt.Sus-BPSK/2014/PN.LW memberikan akibat hukum bagi seluruh pihak yang terlibat, yaitu PT Federal International Finance (PT FIF) selaku pelaku usaha dan pemohon pembatalan, M. Syahroni selaku konsumen dan pihak termohon, serta BPSK Lampung Barat sebagai lembaga yang sebelumnya memeriksa dan memutus sengketa melalui mekanisme arbitrase. Melalui putusan tersebut, Pengadilan Negeri Liwa menyatakan bahwa Putusan Arbitrase BPSK Lampung Barat Nomor 03/04/BPSK-LAMBAR/KPTS/III/2014 yang diperiksa melalui mekanisme arbitrase menjadi tidak berlaku karena dibatalkan oleh putusan pengadilan. Akibat pembatalan tersebut, Putusan Arbitrase BPSK kehilangan kekuatan hukum mengikat dan tidak memiliki daya eksekusi terhadap para pihak, sehingga secara yuridis dianggap tidak pernah melahirkan akibat hukum. Bagi PT FIF, pembatalan Putusan Arbitrase BPSK tersebut memulihkan kedudukannya pada posisi hukum sebelum putusan dijatuhkan, sehingga PT FIF tidak lagi dibebani kewajiban hukum yang sebelumnya ditetapkan oleh Arbitrase BPSK, khususnya kewajiban pembayaran ganti rugi kepada konsumen. Sebaliknya, bagi konsumen M. Syahroni, pembatalan Putusan Arbitrase BPSK menimbulkan kerugian hukum karena seluruh hak yang sebelumnya diberikan melalui Putusan Arbitrase BPSK seperti pengembalian angsuran, perolehan kembali objek pembiayaan, serta ganti rugi atas kerugian materiil dan/atau immaterial menjadi tidak berlaku. Dengan demikian, hubungan hukum antara konsumen dan PT FIF kembali sepenuhnya tunduk pada ketentuan Akad Murabahah yang menjadi dasar perjanjian pembiayaan para pihak sebelum adanya Putusan Arbitrase BPSK.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. BPSK perlu memperkuat pemahaman dan penerapan kewenangannya sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, terutama terkait hubungan antara kewenangan atributif BPSK dan keberadaan klausula pilihan forum dalam perjanjian privat. Dibutuhkan peningkatan kualitas

pemeriksaan awal terhadap setiap pengaduan, termasuk verifikasi klausula penyelesaian sengketa dan konfirmasi kesediaan para pihak untuk menempuh mekanisme BPSK. Langkah ini penting untuk memastikan bahwa BPSK menjalankan kewenangannya secara tepat, konsisten dengan peraturan perundang-undangan, dan tidak menimbulkan keberatan atau potensi pembatalan putusan di kemudian hari. Penguatan kapasitas ini juga akan meningkatkan legitimasi BPSK sebagai forum penyelesaian sengketa konsumen yang efektif dan kredibel

2. Untuk meminimalkan potensi kerugian akibat pembatalan putusan arbitrase, baik konsumen maupun pelaku usaha perlu meningkatkan kehati-hatian serta transparansi dalam proses perjanjian dan penyelesaian sengketa. Konsumen perlu memahami secara utuh isi perjanjian, terutama klausula terkait hak, kewajiban, dan mekanisme penyelesaian sengketa, agar dapat memilih forum yang benar dan menghindari sengketa berlarut. Kemudian dalam hal wanprestasi perlu dilakukan mekanisme eksekusi melalui penjualan atau lelang objek pembiayaan secara transparan, dengan perhitungan sisa kewajiban yang jelas dan pengembalian kelebihan hasil penjualan kepada konsumen guna menjaga keseimbangan hak dan kewajiban para pihak. Selain itu, dalam penyelesaian sengketa di BPSK, gugatan konsumen harus dirumuskan secara rinci dan terukur, khususnya terkait komponen dan dasar perhitungan ganti rugi, agar putusan yang dihasilkan memenuhi asas kepastian hukum, keadilan, dan kemanfaatan

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Adolf, Huala. (2015). *Dasar-Dasar, Teori, Prinsip dan Filosofi Arbitrase*. Bandung: Keni Media.
- Badrulzaman, Mariam Darus. (1994). *Peranan BAMUI dalam Pembangunan Hukum Nasional dalam Arbitrase Islam di Indonesia*. Jakarta: BAMUI dan Muamalat.
- Basarah, Moch. (2011) *Prosedur Alternatif penyelesaian Sengketa, Arbitrase Tradisional dan Modern (Online)*, Bandung: Genta Publishing.
- Harjono, Daniswara K. (2022). *Arbitrase Sebagai Sarana Penyelesaian Sengketa Bisnis Di Indonesia*. Jakarta: UKI Press.
- Jayadi, Hendri. (2023). *Hukum Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Teknik Negosiasi*, Yogyakarta: Publika Global Media.
- Janus Sidabalok. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Kartikawati, Dwi Ratna. (2019). *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*. Tasikmalaya: CV. Elvaretta Buana.
- Mamudji, Sri. (2006). *Teknik Penyusunan Karya Tulis Ilmiah*. Jakarta; UI Press.
- Marzuki, Mahmud Peter. (2010). *Penelitian Hukum*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Masri, Esther, Oti Handayani, Rama Dhianty, dan Sri Wahyuni. (2023). *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Surabaya; CV. Jakad Media Publishing
- Muhammad, Abdulkadir. (2024). *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Nugroho, Susanti Adi. (2015). *Penyelesaian Sengketa Arbitrase Dan Penerapan Hukumnya*. Jakarta: Kencana.

- Nugroho, Sigit Sapto, Anik Tri Haryani & Fakhani. (2020). *Metodologi Riset Hukum*. Madiun: Oase Pustaka.
- Pratama, Gede Aditya. (2023) *Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: CV. Mega Press Nusantara.
- Rohaini & Wihellmina Quein. (2024). *Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Teori dan Praktek*. Bandar Lampung: CV. Laduny Alifatama.
- Sidik, Salim H. (2021). *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*. Jakarta Timur: Sinar Grafika.
- Sidabalok, Janus. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Subekti, Raden. (1981). *Arbitrase Perdagangan*. Bandung: Binacipta.
- Sudaryatmo. (1999). *Hukum dan Advokasi Konsumen*. Bandung: Citra Karya Bakti.
- Sulistianingsih, Dewi, Yuli Prasetyo Adhi & Wawan Darma Septiawan. (2023). *Pelebagaan Penyelesaian Sengketa Hukum Keperdataan Dalam Masyarakat*. Semarang: Cipta Prima Nusantara.
- Tanzeh, Ahmad. (2011). *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras
- Wahyuningsih, Kinkin, Amnawaty & Yulia Kusuma Wardani. (2018). "Hukum Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Arbitrase, Bandar Lampung: CV. Anugrah Utama Raharja.
- Wajdi, Farid, Umami Salamah Lubis & Diana Susanti. (2023). *Hukum Arbitrase dan Alternatif penyelesaian Sengketa Bisnis (Dilengkapi Arbitrase Online dan Arbitrase Syariah)*, Jawa Timur: Sinar Grafika.
- Widjaya, Gunawan & Ahmad Yani. (2000). *Hukum Arbitrase*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Winarta, Frans Hendra. (2016). *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Yuhelson. (2018). *Hukum Arbitrase*. Yogyakarta: CV. Arti Bumi Intaran.

Jurnal, Artikel

- Agustina, Rini Eka. (2024). "Efektifitas Arbitrase sebagai Penyelesaian Perselisihan". *Ethics and Law Journal: Business and Notary (ELJBN)*, 2(1).

- Andriani, Agustin. (2022). *“Akibat Hukum Pembatalan Putusan Arbitrase dalam Kaitannya dengan Prinsip Final and Binding”*. Al-Manhaj: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam, 4(1).
- Asnawi, M. Iqbal, Rini Fitriani, Wahdini Syafrina Tala, John Aikel Primsa Tarigan, T. Maulana Daffa, & Wildan Habib. (2024). *“Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Perdata Melalui Arbitrase di Negara Berkembang”*. Locus: Jurnal Konsep Ilmu Hukum, 4(3).
- Bahar, Anisa, Azharotul Ulumiyah, & Tasya Malikal B. (2025). *“Keberhasilan Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Studi Kasus Porsema Universitas Sebelas Maret”*. Jurnal Mahasiswa, 7(2).
- Baharuddin, Muhammad Yasril Ananta. (2024). *“Peran Hukum Arbitrase Dalam Penyelesaian Sengketa Bisnis Nasional”*. Jurnal Risalah Kenotariatan, 5(2).
- Budiyono, Hastomo Ruslan, Jaa Rizka Pradana, & Lalu Rizal Putraji. (2021). *“Pembatalan Putusan Arbitrase Oleh Mahkamah Agung (Analisis Putusan No. 327 B/Pdt.Sus-Arbt/2021)”*. Jurnal Lex Specialis, 1(1).
- Darwis, Hanafi. (2019). *“Regarding Dispute And Arbitration”*. Jurnal Unes Law Review, 2(2).
- Halim, Leonardo & Ariawan Gunadi. (2024). *“Analisis Terhadap Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia Mengenai Ketidaksesuaian Label Produk”*. Jurnal Hukum Lex Generalis, 5(12).
- Hayati, Adis Nur & Antonio Rajoli Ginting. (2021). *“Analisis Mekanisme Ganti Rugi Pengembalian Dana Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen”*. Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum, 15(3).
- Herlani, Ahmad Fajar. (2020). *“Pilihan Forum Penyelesaian Sengketa Investasi”*. Nurul Hukum: Jurnal Ilmu Hukum, 3(2).
- Hermain, Fadhilah. 2019. *“Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Baku Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”*. Jurnal Lex Privatum, 7(7).
- Hutagalung, Krismat, Hasnati & Indra Afrita. (2021). *“Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Perjanjian Baku Yang Merugikan Konsumen”*. Mizan: Jurnal Ilmu Hukum, 10(2).
- Karinda, Rhey A. (2020). *“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Bisnis Pembiayaan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”*. Jurnal Lex Privatum, 8(4).
- Lilawati. (2025). *“Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Pelanggaran Hak-Hak Konsumen Atas Penerapan Klausula Baku Dalam Perjanjian Pengikatan Jual Beli”*. Semarang Law Review (SLR), 6(2).

- Meni, Cut. (2017). "Penyelesaian Sengketa Kompetensi Absolut Antara Arbitrase Dan Pengadilan". *Jurnal Yudisial*, 10(2).
- Popato, Figo Kalvin, Djolly A. Sualang & Deasy Soeikromo. (2024). "*Suatu Tinjauan Terhadap Masalah Dalam Pelaksanaan Putusan Arbitrase Internasional*". *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi*.
- Rohaya, Nizla. (2018). "*Pelarangan Penggunaan Klausul Baku yang Mengandung Eksonerasi dalam Perlindungan Konsumen*". *Jurnal Hukum Replik*, 6(1).
- Rosadi, Imron. (2023). "*Quo Vadis Kewenangan Lembaga Arbitrase dalam Penyelesaian Sengketa Antara Pelaku Usaha dan Konsumen*". *Unes Law Review*, 6(1).
- Salsabella, Nadia Putri & Yunanto. (2025). "*Tinjauan Perjanjian dalam Hukum Bisnis : Antara Kebebasan Berkontrak dan Kepastian Hukum*". *JIHHP: Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik*. 6(1).
- Sedubun, Victor Juzuf. (2020). "*Urgensi Pembentukan Peraturan Daerah Penetapan Hutan Adat Di Maluku (Tinjauan Terhadap Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 35/PUU-X/2013)*". *Bina Hukum Lingkungan*, 5(1).
- Septiyanda, Soni & Abdurrahim. (2025). "*Pembatalan Putusan Arbitrase di Indonesia Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*". *Jurnal Kajian Ilmu Sosial, Politik dan Hukum*, 2(2).
- Sinambela, Cantra Batara Oloan (2024). "*Efektivitas Arbitrase Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Kontrak Bisnis Perusahaan Asuransi*". *Jurnal Hukum Lex Generalis*, 5(4).
- Stiawati, Feby Soviani & Wahyuni Safitri. (2024). "*Mekanisme Penyelesaian Sengketa Debitur Ingkar Janji oleh BPSK Samarinda dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*". *International Journal Of Politic, Public Policy And Environment*, 4(2).
- Syafrida. (2020). "*Alternatif Penyelesaian Sengketa Sebagai Solusi Mewujudkan Asas Pemeriksaan Perkara "Sederhana, Waktu Singkat dan Biaya Murah"*". *Jurnal Sosial & Budaya Syar-I*, 7(4).
- Suwardika, I Nyoman, I Nyoman Suandika & Ida Bagus Anggapurana Pidada. (2023). "*Analisis Yuridis terhadap Tugas dan Fungsi Debt Collector Pasca Putusan MK*". *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara*, 1(4).
- Tan, David. (2021). "*Metode Penelitian Hukum: Mengupas dan Mengulas Metodologi Dalam Menyelenggarakan Penelitian Hukum*". *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 8(8).

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

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

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007 tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Serta Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Putusan Pengadilan Negeri Liwa Nomor 01/Pdt.Sus-BPSK/2014/PN.LW.