



## Analisis Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Arbitrase

Alisyah Early Fajrin<sup>1</sup>, Sjaifurrachman<sup>2</sup>, Abshoril Fithry<sup>3</sup>

<sup>123</sup>Ilmu Hukum, Universitas Wiraraja, Indonesia

E-mail: <sup>1</sup>alisyahh507@gmail.com, <sup>2</sup>sjaifurrachman@wiraraja.ac.id, <sup>3</sup>abshorilfithry@wiraraja.ac.id

### Info Artikel

Masuk: 2022-06-26

Diterima: 2022-08-26

Terbit: 2022-09-25

#### Keywords:

Dispute Resolution;  
Arbitration; Consumer  
Disputes

#### Kata kunci:

Penyelesaian Sengketa;  
Arbitrase; Sengketa Konsumen

#### Corresponding Author:

Alisyah Early Fajrin

#### E-mail:

alisyahh507@gmail.com

#### DOI:

10.38043/jah.v5i2.3764

### Abstract

Consumer disputes are disputes that occur between consumers and business actors in buying and selling transactions. The government issued the Consumer Protection Act to provide legal protection to consumers. However, in its implementation there is also protection against arbitration decisions that should and are binding, the Consumer Law provides an opportunity for parties who object to the offer can file an objection. Therefore, this study aims to find out how to resolve consumer disputes through arbitration in laws and regulations and how to resolve conflicts in dispute resolution through arbitration. The results of the study indicate that there is a conflict of norms between the Consumer Protection Act and the Arbitration and Alternative Dispute Resolution Act regarding the nature of the arbitration award which is final and binding. A form of norm conflict is to use it as a preference.

### Abstrak

Sengketa konsumen adalah sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha dalam melakukan transaksi jual-beli. Pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Namun, dalam pelaksanaannya ada pertentangan mengenai sifat putusan arbitrase yang seharusnya final dan binding, Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan peluang kepada pihak yang merasa keberatan atas putusan dapat mengajukan upaya keberatan. Maka dari itu, dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui bagaimana penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Arbitrase dan Bagaimana bentuk penyelesaian konflik norma pada penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya konflik norma antara Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa mengenai sifat putusan arbitrase yang final dan binding. Bentuk penyelesaian konflik norma adalah dengan menggunakan asas preferensi.

## I. Pendahuluan

Sengketa dapat terjadi pada siapa saja dan dimana saja. Baik terhadap individu dengan individu, individu dengan kelompok, kelompok dengan kelompok, antara perusahaan dengan perusahaan, antara perusahaan dengan negara, antara negara satu dengan yang lainnya, dan sebagainya.<sup>1</sup> Sengketa paling umum terjadi karena perselisihan dan ketidakpuasan pihak satu kepada pihak lainnya dalam suatu hubungan. Khususnya hubungan antara pelaku usaha dan konsumen di dunia perdagangan dalam perjanjian jual beli. Semakin banyak orang melakukan perjanjian jual beli, maka tidak menutup kemungkinan semakin tinggi juga resiko terjadinya sengketa diantara konsumen dan pelaku usaha. Dari perjanjian jual-beli tersebut mengakibatkan timbulnya suatu hubungan hukum yang maksudnya adalah hubungan antar dua subjek hukum yang melahirkan hak serta kewajiban yang harus dipenuhi dan dipatuhi diantara kedua pihak.

Sengketa konsumen ini terjadi karena adanya pelanggaran hak konsumen, salah satu contohnya adalah wanprestasi sebagaimana tertulis didalam pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (yang selanjutnya disingkat KUHPerdata) yang artinya adalah tidak terpenuhinya kewajiban oleh salah satu pihak. Indonesia sebagai Negara hukum harus menanggung segala macam hak yang melekat pada setiap individu dalam berbagai bidang, termasuk dalam hak-hak yang timbul dari perjanjian jual-beli atau perdagangan ini. Pasal 28D ayat (1) UUD 1945 dijelaskan bahwa tiap warga negaranya memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan dan kepastian hukum.

Dengan demikian, untuk memberikan perlindungan pemerintah mengeluarkan upaya Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen untuk meningkatkan pengetahuan, kepedulian serta mengerti bahwa dirinya sebagai konsumen untuk mendapatkan perlindungan, karena salah satu penyebab lemahnya posisi konsumen ini disebabkan rendahnya kesadaran konsumen atas hak yang dimilikinya.

Dalam menyelesaikan sengketa, pihak yang bersengketa dapat memilih jalur apa yang akan ditempuh dalam membantu menyelesaikan sengketa. Baik itu melalui pengadilan bahkan diluar pengadilan sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Proses penyelesaian sengketa diluar pengadilan bisa diselesaikan dengan beberapa metode diantaranya adalah konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, merupakan dasar hukum yang digunakan apabila para pihak bersepakat untuk menyelesaikan perkaranya dengan arbitrase.

Didalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen, guna membantu penyelesaian permasalahan antara seseorang atau kelompok yang menjual barang atau biasa disebut pelaku usaha dan konsumen sebagai pihak yang menerima atau membeli, pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana diatur pasal 49 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam 21 hari setelah diterimanya gugatan oleh sekretariat BPSK, majelis diwajibkan mengeluarkan putusan. Putusan BPSK ini mempunyai kekuatan hukum tetap karena, putusan BPSK sifatnya final dan mengikat yang artinya dalam upaya penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK ini tidak dapat diajukan keberatan atau upaya banding dan kasasi ke pengadilan serta mengikat kedua pihak yang bersengketa. Namun, jika menafsirkan pasal

---

<sup>1</sup> Ni Dewi, "Penyelesaian Sengketa Non Litigasi Dalam Penyelesaian Sengketa Perdata" 5, no. 1 (2021): 81-89.

selanjutnya yaitu pasal 56 angka (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menjelaskan adanya kesempatan bagi pihak yang masih bisa mengajukan upaya hukum keberatan terhadap putusan BPSK di Pengadilan Negeri, jika dirasa tidak puas bahkan tidak setuju atas putusan yang diberikan oleh majelis.

Pemilihan penyelesaian sengketa arbitrase oleh BPSK semestinya mengacu pada peraturan arbitrase nasional yaitu Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagai *lex arbitri* atau (hukum yang mengatur tentang arbitrase) di Indonesia. Prinsip yang ada di Undang-Undang Arbitrase seharusnya diterapkan oleh BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen.

Berdasarkan Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, seharusnya penyelesaian sengketa melalui arbitrase berdasarkan persetujuan bersama kedua pihak yang dibuat dalam bentuk tertulis. Jika memperhatikan isi pasal 60 Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa sifat putusan dari arbitrase yaitu final (akhir dari pemeriksaan) dan mengikat (mengeratkan) yang artinya tiada bentuk upaya hukum lagi dari putusan tersebut. Putusan yang diberikan majelis atau putusan arbitrase memiliki kekuatan eksekutorial karena mengandung irah-irah "Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa".

BPSK dalam memberikan putusan tidak mengikuti aturan yang seharusnya sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Sehingga menimbulkan pertentangan norma antara kedua peraturan perundang-undangan tersebut yang membutuhkan lebih lanjut penafsiran agar tidak menimbulkan kebingungan dalam mengimplementasikannya. Peran dari pemerintah dan pengadilan sangatlah penting dalam menjaga kepastian hukum. Untuk meminimalisasi terjadinya konflik norma, pemerintah dilarang mengeluarkan aturan pelaksanaan yang bertentangan atau bahkan tidak diatur oleh Undang-Undang.

Dari latar belakang tersebut maka dapat ditemukan permasalahan diantaranya adalah:

1. Bagaimana penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Arbitrase?
2. Bagaimana bentuk penyelesaian konflik norma pada penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase?

Dan memiliki tujuan penelitian, diantaranya adalah:

1. Untuk mengetahui penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Arbitrase.
2. Untuk mengetahui bagaimana bentuk penyelesaian konflik norma pada penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase.

Orisinalitas penelitian digunakan untuk membedakan penelitian ini dengan peneliti terdahulu yang diringkas seperti berikut ini:

1. Peneliti pertama yang dilakukan oleh Izzul Fikri dan Kami Hartono, Universitas Islam Sultan Agung dengan judul "Tinjauan Yuridis Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (2019)". Pada penelitian terdahulu, membahas tentang mekanisme atau tata cara gugatan penyelesaian sengketa melalui mediasi, konsiliasi bahkan arbitrase dan juga asas-asas yang

- diterapkan dalam penyelesaian sengketa oleh BPSK, sedangkan penelitian ini membahas disharmonisasi norma atau pertentangan norma mengenai putusan yang bersifat final dan mengikat antara aturan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
2. Peneliti kedua yang dilakukan oleh Hanifah Isyana Maulidina dan Devi Siri Hamzah Marpaung, dengan judul "Penyelesaian Sengketa Merek Dagang Melalui Arbitrase berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999". Dalam peneliti terdahulu penelitian menitik beratkan kepada bagaimana pengaturan penyelesaian sengketa merek dagang melalui arbitrase.
  3. Penelitian ini membahas mengenai konflik norma yang terjadi karena adanya disharmonisasi antara dua perundang-undangan yang menyebabkan suatu ketidakpastian dalam pelaksanaannya. Jadi, penelitian ini secara keseluruhan berfokus pada konflik norma atau peretentangan kedua aturan yang berlaku di Indonesia.

## II. Metode Penelitian

Tulisan ini menggunakan metode penelitian hukum normatif karena fokus kajian berangkat dari konflik norma, menggunakan pendekatan *statute approach*, untuk mempelajari kesamaan atau keharmonisan antara undang-undang yang satu dengan undang-undang lainnya yang dalam penelitian ini yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Tehnik penelusuran bahan hukum menggunakan tehnik studi pustaka, serta analisis kajian menggunakan analisis kualitatif, dengan cara melakukan interpretasi terhadap bahan hukum dengan tujuan untuk menafsirkan hukum. Apakah terdapat kekosongan norma, konflik norma ataupun norma samar dalam bahan hukum terutama bahan hukum primer.<sup>2</sup>

## III. Hasil Dan Pembahasan

### 3.1. Penulisan Penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Arbitrase

Berdasarkan Teori Dean G. Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin tentang teori penyelesaian sengketa ada lima strategi penyelesaian sengketa, adapun kelima strategi penyelesaian sengketa tersebut adalah *contending* (bertanding), *yielding* (mengalah), *problem solving* (pemecahan masalah), *withdrawing* (menarik diri), dan *inaction* (diam).<sup>3</sup>

Upaya penyelesaian sengketa konsumen ini dapat dilaksanakan melalui litigasi yaitu proses penyelesaian yang dilaksanakan di pengadilan dengan mengikuti prosedur sesuai proses bercara di pengadilan dan melalui non-litigasi yaitu proses penyelesaian sengketa yang dilaksanakan diluar pengadilan melalui beberapa cara yang terdiri dari arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa lainnya seperti mediasi, negosiasi, dan konsiliasi. Namun untuk penyelesaian sengketa arbitrase, hanya sengketa di bidang perdagangan dan mengenai hak yang menurut hukum dikuasi sepenuhnya oleh pihak yang bersengketa yang dapat diselesaikan melalui arbitrase.

---

<sup>2</sup> Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, ed. fatia hijriyanti (NTB: Mataram University Press, 2020).

<sup>3</sup> Michael Angelo, "PENYELESAIAN SENGKETA EKSPEDITUR TERHADAP KETERLAMBATAN DAN/ATAU HILANGNYA BARANG PADA KONSUMEN (Studi Kasus PT. Pacific Express Cargo)" 3, no. 8 (2020): 116–128.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa pelaksanaan penyelesaian sengketa dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (yang selanjutnya disingkat BPSK). BPSK yang merupakan lembaga non-struktural, dan dibentuk oleh pemerintah di setiap Kabupaten/Kota dengan perannya sebagai lembaga yang membantu penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dan memiliki tugas dan wewenangnya sendiri. BPSK diresmikan pertama kali saat tahun 2001, yaitu dengan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 yang pada awal mulanya hanya ada di beberapa kota/kabupaten saja.

Di tahun yang sama, yaitu 2001 pemerintah mengeluarkan Menteri Perindustrian dan Perdagangan mengeluarkan Keputusan Menteri Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Tugas dan wewenang BPSK diatur dalam pasal 3 yang beberapa diantaranya adalah menyelesaikan dan menangani sengketa konsumen, dengan cara Konsiliasi, Mediasi atau Arbitrase serta memberikan konsultasi mengenai perlindungan konsumen.

Alur penyelesaian sengketa di BPSK ini dibagi menjadi beberapa tahapan, yang terdiri dari pengajuan gugatan, persidangan, dan putusan.<sup>4</sup>

### 3.1.1 Pengajuan Gugatan

Pengajuan gugatan dapat diajukan konsumen sebagai pihak yang rugi kepada sekretariat BPSK di domisili penggugat oleh konsumen itu sendiri maupun kuasa dan ahli warisnya. Jika, gugatan yang diajukan diluar kewenangan BPSK, maka BPSK dapat menolak pengajuan gugatan. Namun sebaliknya, jika gugatan termasuk syarat atau kriteria, maka selanjutnya BPSK wajib meminta kehadiran tergugat (pelaku usaha). Pemanggilan kehadiran pelaku usaha tersebut berupa surat tertulis dengan lampiran surat gugatan yang diajukan konsumen. Proses pemanggilan kehadiran yang dilakukan BPSK kepada tergugat dilakukan paling lama 3 hari sejak berkas penggugat diterima di sekretariat dan disetujui oleh BPSK. Didalam surat harus tercantum mengenai waktu dan tempat persidangan serta surat jawaban yang merupakan kewajiban dari tergugat dan disampaikan pada hari sidang pertama.

### 3.2.1 Tahap persidangan

Apabila pada persidangan pertama kedua pihak tidak hadir, maka kesempatan kedua diberikan oleh majelis pada persidangan kedua. Persidangan pertama dilakanakan paling lama selama 7 hari kerja dimulai sejak masuknya surat ke sekretariat BPSK. Jadi, dari proses pemeriksaan hingga terlaksananya sidang pertama, BPSK memiliki waktu paling lama 10 hari selama hari kerja saja. Dalam penyelesaiannya, arbitrase tidak sama dengan penyelesaian alternatif lainnya. Arbiter berperan sangat aktif dalam proses menemukan jalan keluar permasalahan.

Persidangan kedua dilaksanakan paling lama 5 hari kerja setelah dilaksanakannya persidangan pertama dengan surat panggilan kepada kedua pihak oleh sekretariat BPSK. Gugatan akan gugur demi hukum apabila tidak hadirnya penggugat/konsumen, namun sebaliknya jika pelaku usaha yang tidak hadir sebagai tergugat maka gugatan akan tetap dikabulkan dan proses akan tetap berlanjut.

### 3.3.1 Putusan

---

<sup>4</sup> Maryanto, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK*, ed. dwi hartono, 1st ed. (semarang: unissula press, 2019).

Putusan ini sifatnya wajib diberikan oleh majelis BPSK paling lama 21 (dua puluh satu) hari kerja sejak surat atau pengajuan gugatan diterima oleh sekretariat BPSK. Setiap putusan memuat duduk perkara disertai pertimbangan hukum. Putusan majelis BPSK bersifat final dan mengikat sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 54 ayat (3) dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang artinya putusan arbitrase ini tidak boleh atau tidak upaya hukum yang dapat dilakukan bagi kedua pihak yang tidak menerima/kurang puas dengan putusan.

Proses diberitahukannya putusan oleh BPSK dilakukan dengan dua tahapan, diantaranya:

1. Berdasarkan pada musyawarah untuk mencapai mufkat
2. Maksimal apabila hal itu telah diusahakan, akan tetapi tidak mencapai mufakat maka putusan akan diambil dengan suara terbanyak.<sup>5</sup>

Dalam kurun waktu 7 hari sejak putusan keluar, pelaku usaha selaku tergugat disini wajib melaksanakan hasil dari putusan tersebut. Selanjutnya dalam pasal 56 ayat (2) mengatakan adanya pengajuan keberatan kepada Pengadilan Negeri jika tidak menerima/menolak putusan oleh BPSK, paling lambat 14 hari kerja setelah putusan dikeluarkan. Jika pelaku usaha tidak mengajukan keberatan maka dianggap telah menerima putusan. Bagi putusan BPSK yang tidak dipermasalahkan (dalam artian telah menerima putusan sehingga tidak ada upaya keberatan) oleh pelaku usaha, harus segera dimintakan fiat, karena putusan yang dapat di eksekusi dalam kata lain dapat dilaksanakan adalah putusan yang memiliki kekuatan hukum pasti.

Di Indonesia, peraturan yang menjadi *lex arbitri* adalah Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Jika dengan metode alternative penyelesaian sengketa tetap tidak memberikan jalan keluar, maka para pihak berdasarkan kesepakatan secara tertulis dapat menghubungi lembaga arbitrase untuk membantu menyelesaikannya dan membuat surat pemberitahuan penyelesaian sengketa arbitrase dengan memuat identitas para pihak, permasalahan/sengketa yang akan diselesaikan, gugatan, dan penunjukan arbiter. Berikut adalah alur atau mekanisme proses penyelesaian sengketa melalui arbitrase:

1. Pengajuan surat gugatan

Langkah pertama yang dilakukan untuk menyelesaikan sengketa melalui arbitrase adalah mendafartarkan surat gugatan dan segera melampirkan salinan dari naskah atau akta perjanjian yang secara khusus memberikan kepercayaan kepada arbiter dalam sebuah badan arbitrase untuk memberikan putusan. Arbitrase merupakan bentuk penyelesaian sengketa yang didasarkan pada klausula arbitrase atau perjanjian arbitrase yang telah ada dalam bentuk tertulis sebelum adanya sengketa.

2. Proses pemeriksaan

Persidangan dilakukan secara tertutup dan tempat persidangan ditetapkan ketua lembaga arbitrase sesuai dengan kesepakatan pihak. Gugatan atau gugatan ini akan gugur jika dalam hari persidangan pemohon tidak hadir tanpa alasan yang jelas. Selama

---

<sup>5</sup> Kha dijah Ara fah, "PENYELESAIAN SENGKETA E-COMMERCE MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN HUKUM ISLAM)" (UIN SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA 1440, 2018).

proses pemeriksaan dilakukan, kedua pihak menjelaskan kepada majelis dan diperkuat oleh bukti bukti yang ada. Pemohon dapat mencabut gugatan selama belum dikeluarkannya putusan oleh majelis, jika pencabutan dilakukan setelah dikeluarkannya putusan maka pencabutan dilakukan dengan penetapan putusan dari majelis.

### 3. Putusan

Tiga puluh hari setelah melewati proses pemeriksaan, majelis wajib memberikan putusan. Putusan yang dikeluarkan sifatnya final dan binding sebagaimana tertulis dalam Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa bahwasanya putusan tersebut bersifat final yang artinya putusan arbitrase adalah putusan terakhir dalam artian tidak ada upaya hukum lagi sehingga tidak menghasilkan putusan lagi.

Biaya arbitrase ini menjadi beban pihak yang kalah dalam sengketa konsumen berdasarkan putusan majelis arbitrase. Biaya arbitrase ditentukan oleh arbiter yang terdiri dari honor arbiter, biaya perjalanan hingga biaya saksi maupun saksi ahli dan segala biaya yang dikeluarkan oleh arbiter, biaya administrasi.

Arbiter yang dipilih selama proses penyelesaian sengketa, memiliki hak dan kewajiban juga yang harus dipenuhi. Arbiter harus profesional dalam pekerjaannya, sehingga terlihat bahwa tidak berpihak kepada salah satu pihak, meskipun dalam pemilihannya dipilih langsung oleh pihak tersebut. Arbiter harus menghargai dan mendengarkan fakta-fakta yang disampaikan para pihak, karena merupakan hak para pihak untuk didengar. Selama proses penyelesaian dan dalam memberikan putusan, arbiter harus disiplin waktu dan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan. Arbiter tidak dapat dituntut karena putusannya atau karena selama proses arbitrase, kecuali melakukan pelanggaran pidana dan terbukti dengan jelas.

Terdapat beberapa asas yang berlaku dan sifatnya khusus dalam penyelesaian sengketa melalui arbitrase:

1. Tidak adanya wewenang pengadilan negeri atas penyelesaian sengketa melalui arbitrase (*absolut authority*)
2. Adanya klausula arbitrase menjadi tanda bukti fisik bahwa tiada upaya penyelesaian oleh pengadilan negeri (*pacta sunt servanda*)
3. Putusannya final dan mengikat (*final and binding decision*)<sup>6</sup>

#### 3.2. Bentuk penyelesaian konflik norma pada penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase.

Problematika dalam menerapkan hukum positif (hukum yang berlaku di Indonesia) pada umumnya sering ditemukan beberapa macam, yaitu kekosongan norma hukum positif, norma hukum positif yang terumus secara samar, dan konflik norma hukum positif. Tidak harmonisasinya antar praturan perundang-undangan bisa saja terjadi karena *egoism sectoral* suatu lembaga maupun kementerian dalam proses perencanaan dan pembentukan suatu aturan.<sup>7</sup>

<sup>6</sup> Supeno, Muhtar Dahri, and Hafid Zakariya, "Kedudukan Asas Hukum Dalam Penyelesaian Sengketa Melalui Arbitrase Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999" 3, no. 1 (1999): 51–59.

<sup>7</sup> Kadek Antari, Ratna Windari, and Dewa Mangku, "TINJAUAN YURIDIS MENGENAI ANTYNOMY NORMEN ( KONFLIK NORMA ) ANTARA UNDANG-UNDANG NOMOR 5 TAHUN 1960 TENTANG PERATURAN DASAR-DASAR POKOK AGRARIA DENGAN MODAL TERKAIT JANGKA WAKTU PEROLEHAN HAK ATAS TANAH Universitas Pendidikan Ganesha e-Journal Komunitas Y," *e-journal komunitas yustisia* 2, no. 2 (2019): 88–99.

Konflik norma ini dapat terjadi secara horizontal (suatu produk hukum berada dalam hierarki yang sama, artinya tidak lebih tinggi maupun lebih rendah) dan secara vertical (terjadi ketika pertentangan suatu produk hukum dengan yang lainnya yang salah satu diantaranya hierarkinya lebih tinggi ataupun lebih rendah).

Beberapa pasal-pasal yang berbenturan atau adanya konflik norma dalam hukum positif di Indonesia sering terjadi, salah satu diantaranya adalah perbedaan mengenai sifat putusan arbitrase oleh lembaga penyelesaian arbitrase dalam menyelesaikan sengketa yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa sifat putusan arbitrase adalah final dan binding sehingga tidak memungkinkan bagi pelaku usaha dapat mengajukan banding, namun dalam pasal selanjutnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan upaya keberatan kepada pihak yang terdiri dari konsumen dan pelaku usaha yang merasa keberatan atas putusan yang diberikan kepada pengadilan negeri dalam tenggang waktu tertentu sejak diberitahukannya putusan. Bertentangan dengan sifat putusan dalam *lex arbitri* yaitu final dan binding.

Upaya keberatan ini diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 tentang Upaya Pengajuan Keberatan oleh BPSK atau sering dikenal dengan sebutan PERMA 1/2006. Peraturan ini, menetapkan bahwasanya pelaku usaha dan konsumen dapat mengajukan upaya keberatan ke pengadilan negeri dengan membawa beberapa dokumen yang terdiri dari alasan-alasan yang menjadi dasar keberatan atas putusan BPSK dan salinan putusan BPSK.

Hal-hal yang dapat dijadikan dasar alasan untuk mengajukan upaya keberatan ini ada pada pasal 6 (5) Perma 1/2006 memiliki makna upaya keberatan dapat dilakukan apabila adanya kesalahan penerapan hukum, adanya kesalahan dalam menilai alat bukti, adanya ultra petita yaitu penjatuhan putusan atas perkara yang tidak dituntut atau megabulkan lebih dari yang diminta.<sup>8</sup>

Tahap-tahap dan ketentuan untuk mengajukan keberatan atas putusan BPSK yang diatur dalam PERMA, dapat diringkas menjadi berikut ini:

1. Mengajukan keberatan dibatasi dalam kurun waktu 14 hari kerja dihitung sejak diberitahukannya putusan oleh BPSK kepada pihak yang bersengketa.
2. Hanya alasan-alasan tertentu yang dapat diajukan ke Pengadilan, jadi tidak semua alasan dapat diajukan ke pengadilan. Alasan-alasan tersebut terdiri dari: Ditemukan adanya kepalsuan dokumen yang telah diajukan selama pemeriksaan, Ditemukannya dokumen yang telah disembunyikan lawan dan bersifat menentukan
3. Adanya tipu muslihat dalam pengambilan keputusan
4. Majelis hakim yang ditunjuk harus berpendidikan dan berpengetahuan di bidang perlindungan konsumen
5. Jika alasan keberatan diluar dari ketiga alasan diatas, maka majelis hakim bisa mmengadili sendiri sengketa konsumen terkait.
6. Upaya keberatan yang diajukan berbentuk gugatan dan dalam rangkap 6 untuk selanjutnya dikirim kepada pihak yang berkaitan dan dikirim oleh panitera.
7. Dalam proses pemeriksaan, keberatan yang diterima hanya putusan arbitrase oleh BPSK.

---

<sup>8</sup> martunis, "ALASAN PEMBATALAN PUTUSAN ARBITRASE BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) PADA PERATURAN MAHKAMAH AGUNG NOMOR 1 TAHUN 2006" (UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA, 2018).



8. Putusan akan diterima oleh pihak yang mengajukan dalam kurun waktu 21 hari semenjak sidang pertama dilaksanakan.

9. Kasasi adalah upaya hukum keberatan terhadap putusan BPSK.

Dari Konflik norma yang terjadi antara Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan UU Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa ini termasuk konflik norma horizontal dimana kedudukan kedua Undang-Undang berada pada hierarki yang sama.

Menurut pendapat Gert Frederick Malt, untuk membantu penyelesaian konflik norma ini dapat menggunakan tiga cara atau tiga metode yaitu asas preferensi.<sup>9</sup> Maksud dari Asas preferensi merupakan asas yang menentukan hukum mana yang lebih diutamakan untuk digunakan jika dalam terjadi peristiwa hukum terkait atau melanggar beberapa aturan.

1) *lex specialis derogate legi generali*, yang memiliki arti bahwa peraturan yang khusus akan mengesampingkan peraturan yang sifatnya umum. asas ini digunakan jika ada konflik norma yang kedudukan peraturan perundang-undangannya berada pada kedudukan hierarki yang sama. Dalam penelitian ini, kedua peraturan berada pada kedudukan yang sama dalam hierarki perundang-undangan.

2) *lex superior derogat legi inferior*, yang memiliki arti bahwa peraturan yang peraturan yang hierarkinya lebih tinggi dapat mengesampingkan peraturan yang hierarkinya lebih rendah. Biasanya asas ini digunakan jika terjadi konflik norma vertikal. Asas ini tidak dapat digunakan dalam penelitian ini karena, kedua peraturan perundang-undangan yang bertentangan, merupakan konflik norma horizontal, bukan vertikal.

3) *lex posterior derogate legi priori*, yang artinya peraturan yang baru akan mengesampingkan peraturan yang lama. Asas ini digunakan untuk mencegah adanya dua peraturan yang dalam hierarki sederajat. Biasanya salah satu dari perundang-undangannya merupakan perubahan atau perkembangan.

Ketiga asas tersebut dapat digunakan untuk memilih atau menunjuk aturan manakah yang akan digunakan dengan mengenyampingkan aturan lainnya jika terjadi konflik norma. Dari Konflik norma yang terjadi antara Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan UU Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa ini termasuk konflik norma horizontal dimana kedudukan kedua Undang-Undang berada pada hierarki yang sama. Hirarki perundang-undangan telah diatur dalam pasal 7 ayat (1) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 yang kemudian terjadi perubahan menjadi Undang-Undang nomor 15 tahun 2019 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan. Konflik norma tersebut tentunya akan menimbulkan suatu akibat hukum tertentu. Pada umumnya, akibat hukum merupakan suatu akibat yang terjadi dari suatu peristiwa hukum yang dilakukan oleh subyek hukum terhadap obyek hukum atau akibat lain yang dikarenakan kejadian tertentu oleh hukum yang berkaitan telah ditentukan atau dianggap sebagai hukum.

#### **IV. Kesimpulan**

1. Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui arbitrase diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menjadi tugas lembaga yang disebut dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau dapat disingkat dengan BPSK. Prosedur pengajuan gugatan arbitrase melalui BPSK ini, dapat diajukan

---

<sup>9</sup> Slamet Suhartono, "HUKUM POSITIF PROBLEMATIK PENERAPAN DAN SOLUSI TEORITIKNYA," *jurnal ilmu hukum* 2 15, no. 2 (2020): 201–211.

tanpa adanya klausula arbitrase atau perjanjian arbitrase. Diawali dengan mengajukan gugatan kepada sekretariat BPSK, setelah itu dilanjutkan proses pemeriksaan dan dilakukan secara tertutup untuk menjaga kerahasiaan kedua pihak yaitu pelaku usaha dan konsumen. Dan diakhiri dengan dikeluarkannya putusan yang diberikan atas pertimbangan ketua majelis. Sifat putusan arbitrase oleh BPSK ini, final dan binding namun masih dapat diajukan upaya keberatan ke Pengadilan Negeri jika salah satu pihak tidak menerima terhadap putusan arbitrase. Sedangkan dalam Undang-Undang Arbitrase ini, dilaksanakan oleh lembaga arbitrase dan prosedur yang dijalani tidak jauh berbeda. Namun, harus berdasarkan klausula arbitrase/perjanjian arbitrase yang telah disepakati kedua pihak yang bersengketa. Dan putusan yang dikeluarkan bersifat final dan binding, yang memiliki arti tidak ada upaya hukum yang dapat dilakukan lagi dan mengikat kedua pihak.

2. Konflik norma yang terjadi antara Undang-Undang Perlindungan Konsumendan Undang-Undang Arbitrase merupakan konflik norma horizontal karena ada pada tingkat hierraki yang sama. Adanya upaya keberatan oleh BPSK yang tidak sejalan dengan Undang-Undang Arbitrase, dimana yang seharusnya sifat putusan arbitrase adalah final dan binding dalam artian tidak ada upaya hukum apapun atau banding. Maka dari itu, bentuk penyelesaian yang dilakukan adalah dengan menggunakan *asas preferensi*.

## V. Ucapan terima Kasih (*Acknowledgments*)

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian, khususnya kepada dosen pembimbing serta pihak atau institusi yang mendanai penelitian termasuk pihak-pihak yang secara individual membantu termasuk dalam penyempurnaan penulisan artikel, maupun pihak-pihak lainnya yang dianggap telah berkontribusi.

## VI. Daftar Pustaka / Daftar Referensi

### Jurnal

Angelo, Michael. "PENYELESAIAN SENGKETA EKSPEDITUR TERHADAP KETERLAMBATAN DAN/ATAU HILANGNYA BARANG PADA KONSUMEN (Studi Kasus PT. Pacific Express Cargo)" 3, no. 8 (2020): 116-128.

Antari, Kadek, Ratna Windari, and Dewa Mangku. "TINJAUAN YURIDIS MENGENAI ANTYNOMY NORMEN ( KONFLIK NORMA ) ANTARA UNDANG-UNDANG NOMOR 5 TAHUN 1960 TENTANG PERATURAN DASAR-DASAR POKOK AGRARIA DENGAN MODAL TERKAIT JANGKA WAKTU PEROLEHAN HAK ATAS TANAH Universitas Pendidikan Ganesha e-Journal Komunitas Y." *e-journal komunitas yustisia* 2, no. 2 (2019): 88-99.

Arafah, Khadijah. "PENYELESAIAN SENGKETA E-COMMERCE MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN HUKUM ISLAM)." UIN SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA 1440, 2018.

Dewi, Ni. "Penyelesaian Sengketa Non Litigasi Dalam Penyelesaian Sengketa Perdata" 5, no. 1 (2021): 81-89.

martunis. "ALASAN PEMBATALAN PUTUSAN ARBITRASE BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) PADA PERATURAN MAHKAMAH AGUNG NOMOR 1 TAHUN 2006." UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA, 2018.

Maryanto. *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK*. Edited by dwi hartono. 1st ed. semarang: unissula press, 2019.

Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. Edited by fatia hijriyanti. NTB: Mataram University Press, 2020.

Suhartono, Slamet. "HUKUM POSITIF PROBLEMATIK PENERAPAN DAN SOLUSI TEORITIKNYA." *jurnal ilmu hukum* 2 15, no. 2 (2020): 201-211.

Supeno, Muhtar Dahri, and Hafid Zakariya. "Kedudukan Asas Hukum Dalam Penyelesaian Sengketa Melalui Arbitrase Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999" 3, no. 1 (1999): 51-59.