

## **Penyelesaian Sengketa Pegadaian Syariah Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**

**Eka Choirunisa, Abdul Mujib**

Fakultas Syariah Dan Hukum

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

[ekachoirunisa272@gmail.com](mailto:ekachoirunisa272@gmail.com), [abdul.mujib@uin-suka.ac.id](mailto:abdul.mujib@uin-suka.ac.id)

### **ABSTRACT**

*Dispute resolution institutions can be used both for litigation and non-litigation dispute resolution. One of the dispute resolution institutions is the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK), which is regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The UUPK and BPSK procedural law spell out the responsibilities and authorities of the BPSK. Currently, there are no restrictions on the types of consumer disputes that can be handled by BPSK with business actors and consumers. Regarding the authority of the BPSK in solving problems, especially in the field of Islamic finance, it is often the subject of discussion considering that each institution has different juridical foundations. The research method used is qualitative research using a juridical-normative approach. In Dispute Resolution at BPSK, the parties must first reach an agreement in the form of a contract before proceeding with dispute resolution through BPSK, which is basically a voluntary choice between the parties. BPSK cannot be used to resolve disputes if one party disagrees. Although envisioned as a weapon for consumers seeking justice, implementation remains challenging. This is because legal arrangements do not conform to assumptions, in particular answering buyer inquiries online quickly, effectively and efficiently. Apart from that, the UUPK articles are inconsistent, only contradictions between articles and horizontal conflicts with other statutory products. Legal certainty in dispute resolution requires gradual improvement of three components in the Consumer Dispute Settlement Agency: legal structure, legal substance, and legal culture.*

**Keywords:** *Sharia Pawnshop Disputes, Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK), Consumer Protection Act*

### **ABSTRAK**

Lembaga penyelesaian sengketa dapat digunakan baik untuk penyelesaian sengketa litigasi maupun non litigasi. Salah satu lembaga penyelesaian sengketa adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. UUPK dan hukum acara BPSK menjabarkan tanggung jawab dan wewenang BPSK, saat ini tidak ada batasan jenis sengketa konsumen yang dapat ditangani oleh BPSK dengan pelaku usaha dan konsumen. Mengenai kewenangan BPSK dalam menyelesaikan persoalan, khususnya di bidang keuangan syariah, sering menjadi pembahasan mengingat setiap lembaga memiliki landasan yuridis yang berbeda-beda. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan yuridis-normatif. Dalam Penyelesaian Sengketa di BPSK, para pihak terlebih dahulu harus mencapai kesepakatan dalam bentuk kontrak sebelum melanjutkan penyelesaian sengketa melalui BPSK, yang pada dasarnya merupakan pilihan sukarela diantara para pihak. BPSK tidak dapat digunakan untuk menyelesaikan sengketa jika salah

satu pihak tidak setuju. Meski diperkirakan akan menjadi senjata bagi konsumen yang mencari keadilan, implementasinya tetap menantang. Ini karena pengaturan yang sah tidak sesuai dengan asumsi, khususnya menjawab pertanyaan pembeli secara online dengan cepat, efektif dan efisien. Selain itu, pasal-pasal UUPK tidak konsisten, hanya kontradiksi antar pasal dan konflik horizontal dengan produk perundang-undangan lainnya. Kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa memerlukan perbaikan secara bertahap pada tiga komponen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen: struktur hukum, substansi hukum, dan budaya hukum.

**Kata Kunci: Sengketa Pegadaian Syariah, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Undang-Undang Perlindungan Konsumen**

## **PENDAHULUAN**

Sebagai lembaga keuangan berbasis syariah, Lembaga Keuangan Syariah (LKS) seperti asuransi syariah, pasar modal syariah, leasing syariah, baitul mal wat tanwil, koperasi syariah, dan pegadaian syariah mengalami perkembangan pesat. Pegadaian syariah adalah salah satu jenis lembaga keuangan syariah. Pegadaian syariah sebenarnya dimulai ketika Majelis Ulama Indonesia mengeluarkan fatwa pada 16 Desember 2003 tentang bunga bank. Fatwa ini melahirkan Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1990 yang mengatakan bahwa tujuan pegadaian syariah adalah untuk menghentikan riba, lebih kuat<sup>1</sup>.

Perusahaan pegadaian syariah adalah lembaga keuangan yang menawarkan kredit dengan jaminan. Jaminan nasabah digadaikan, dan pegadaian mengevaluasinya untuk memperkirakan nilai agunan. Artinya, nilai agunan mempengaruhi jumlah pinjaman nasabah. Jaminan atau agunan adalah barang yang digunakan untuk menegaskan atau memperkuat kepercayaan terhadap utang-piutang. Jika utang tidak dapat dibayar, barang tersebut dapat dijual. Kredit merupakan sumber pendanaan terpenting dalam lembaga keuangan, namun kreditur dan debitur harus menanggung berbagai risiko. Risiko ini dapat timbul sebagai akibat dari ketidakseimbangan posisi para pihak sehingga menempatkan nasabah pada risiko kerugian. Konsumen harus dilindungi sebagai konsumen, sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen<sup>2</sup>.

Agar tidak terjadi perbedaan pendapat, seiring dengan pertumbuhan jasa keuangan dan menjamurnya produk dan jasa-jasa keuangan.

---

<sup>1</sup> Ismanto Kwat, *Managemen Syariah* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009). Hlm 1.

<sup>2</sup> Sulaiman Rajid, *Fiqh Islam* (Jakarta: Sinar Baru Bandung, 1987). Hlm. 290.

Perselisihan juga bisa muncul karena banyaknya interaksi antara nasabah dan lembaga keuangan yang dinamis<sup>3</sup>. Ketidaksepakatan antara individu atau kelompok yang hubungannya terganggu atau dilanggar adalah penyebab paling umum dari perselisihan ekonomi syariah. Ketika para pihak tidak dapat menyetujui sesuatu atau fakta, atau ketika kepentingan mereka berbeda, perselisihan muncul. Keadaan dan kondisi yang membuat salah satu pihak merasa dikhianati oleh pihak lain mulai menimbulkan perselisihan. Hubungan terkait konflik adalah penyebab utama dari sebagian besar perselisihan ekonomi syariah. Ketidakcocokan antara individu atau kelompok<sup>4</sup>.

Keadaan ketidaksepakatan antara para pihak dalam perjanjian atau kontrak hukum disebut sebagai perselisihan hukum kontrak ketika salah satu pihak memutuskan hubungan hukum kontraktual tanpa persetujuan pihak lain atau ketika hak dilanggar atau kewajiban tidak terpenuhi. Wajar jika pelaku usaha terkadang gagal melakukan tindakan atau kegiatan usaha yang direncanakan. Kesepakatan telah dicapai di antara para pelaku usaha, meskipun diatur oleh undang-undang. Ada alasan untuk menyimpang dari perjanjian, meskipun pada awalnya tidak ada niat untuk melakukannya<sup>5</sup>. Ada banyak hal yang berkontribusi pada ketidaksepakatan secara keseluruhan. Dalam ekonomi Islam, ketidaksepakatan disebabkan oleh<sup>6</sup>:

1. Proses pembentukan akad karena perselisihan dalam proses bisnis sebagai akibat terjebak dalam pola pikir coba-coba yang berorientasi pada keuntungan atau gagal mengenali mitra bisnisnya dan kemungkinan kurangnya perlindungan hukum. Karena para pihak tidak hati-hati atau ceroboh selama negosiasi awal.
2. Kontrak sulit untuk dilaksanakan karena para pihak tidak memiliki pengetahuan untuk membuat norma kontrak adil dan efektif, tetapi kurang efektif dalam mengidentifikasi potensi risiko atau secara sadar membiarkannya terjadi, hingga tidak jujur dan tidak dapat dipercaya.

Lembaga penyelesaian sengketa dapat dimanfaatkan baik untuk sengketa litigasi maupun non litigasi. Salah satu lembaga penyelesaian sengketa adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa pelanggan dan bisnis. Menurut Pasal 1 ayat (11)

---

<sup>3</sup> H. Amran Suadi, *Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah: Teori Dan Praktik* (Jakarta: Kencana, 2017). Hlm. 93.

<sup>4</sup> Amran Suadi, *Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah: Teori dan Praktik...*, hlm. 93

<sup>5</sup> Amran Suadi, *Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah: Teori dan Praktik...*, hlm. 5

<sup>6</sup> Amran Suadi, *Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah: Teori dan Praktik...*, hlm. 8

UUPK, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas mengatur dan menyelesaikan perselisihan yang timbul antara pelaku usaha dan pelanggan mengenai perselisihan pembeli lingkup terbatas<sup>7</sup>.

Karena regulasinya terkait kesejahteraan, UUPK saat ini banyak mendapat perhatian. Konsumen dilindungi, namun juga bukan hanya konsumen termasuk juga pelaku usaha. Masing-masing memiliki hak dan tanggung jawab di bawah hak atas perlindungan yang sama. Pada umumnya konsumen selalu berada di pihak korban. Perlindungan konsumen dipandang sangat penting untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kerugian, dan ini sangat berkaitan dengan upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat dan pertumbuhan ekonomi pada umumnya, khususnya di bidang industri dan perdagangan nasional<sup>8</sup>. Tanggung jawab dan wewenang BPSK yang dituangkan dalam UUPK serta hukum acara BPSK, hingga saat ini tidak dapat ditemukan pengertian dan batasan terkait dengan jenis-jenis sengketa konsumen yang menjadi kewenangan dari BPSK dalam menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha<sup>9</sup>.

Penelitian ini terdapat tinjauan literatur dengan tema yang sama yaitu pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Penelitian Penyelesaian Sengketa Devy Ajeng Fitriani tentang Penyelesaian Sengketa di BPSK Kasus Kredit Macet Menggunakan Agunan Emas dari Pegadaian Syariah Ketika Biaya Pemeliharaan Jaminan Melebihi Batas. Devy Ajeng Fitriani berpendapat bahwa Pegadaian Syariah dapat menggunakan cara non litigasi, salah satunya melalui BPSK, untuk menyelesaikan sengketa kredit macet dengan agunan emas. Upaya preventif dan represif BPSK memastikan terselenggaranya perlindungan hukum bagi nasabah kredit macet dengan menggunakan agunan emas Pegadaian Syariah untuk menutup biaya pemeliharaan tanaman yang melebihi batas<sup>10</sup>.

Penelitian Faisal Riza dan Rachmad Abduh, mengemukakan bahwa Prosedur Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memfasilitasi penyelesaian sengketa secara langsung bagi nasabah sebagai bagian dari

---

<sup>7</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya* (Jakarta: Kencana, 2008). Hlm. 74.

<sup>8</sup> Titia Tauhiddah, Busyra Azheri, and Yussy Mannas, "Kewenangan Penyelesaian Sengketa Konsumen Lembaga Pembiayaan Antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Dengan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (Laps)," *DE LEGA LATA: Jurnal Ilmu Hukum* 5, no. 1 (2020): 94–105.

<sup>9</sup> Abdul Aziz Billah Djangaritu, "Peran Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sektor Jasa Keuangan Guna Mendukung Pembangunan Ekonomi Nasional," *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional* 7, no. 1 (2018): 67.

<sup>10</sup> Devy Ajeng Fitriani, "Penyelesaian Sengketa Di Bpsk Dalam Kasus Kredit Macet Dengan Jaminan Emas Pegadaian Syariah Sebagai Akibat Pembiayaan Pemeliharaan Jaminan Yang Lebih Batas," *SKRIPSI*, Universitas Pasundan 2021.

alternatif penyelesaian sengketa dan sebisa mungkin menghindari situasi formal. Walaupun Undang-Undang Perlindungan Konsumen menggunakan terminologi arbitrase, namun, proses arbitrase tidak diatur oleh hukum. Putusan arbitrase dalam putusan BPSK dan putusan arbitrase dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa bertentangan karena mekanisme arbitrase dalam perlindungan konsumen tidak sama dengan mekanisme arbitrase dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa<sup>11</sup>.

Penelitian Arif Rahman mengemukakan bahwa fungsi BPSK berpijak pada upaya Pemerintah dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang dikaji dalam Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Atas dasar pilihan dan kesepakatan para pihak yang bersengketa, terdapat 3 (tiga) pilihan: konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Putusan BPSK final dan mengikat serta membatasi tanpa perlu menuntut fiat eksekusi dari Pengadilan Negeri setempat, sementara kehormatan arbitrase harus disebutkan untuk fiat eksekusi dari Pengadilan terdekat sehingga putusan arbitrase memiliki kekuatan hukum yang tetap<sup>12</sup>.

Rumusan masalah diperiksa dengan mempertimbangkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya adalah bagaimana implementasi Penyelesaian Sengketa Pegadaian Syariah di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian kualitatif adalah metode pilihan dalam penelitian ini. Burhan Bungin mengatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang banyak mendapat kritik pada setiap tahapannya. Kapasitas kritik merupakan poin yang sangat diperlukan dalam melakukan penelitian. Kritik dipahami sebagai pekerjaan metrik individu dan penelitian empiris, untuk mengkritik di garis depan penelitian kualitatif, serta untuk menyelidiki masalah paling beragam yang harus diselidiki oleh peneliti kualitatif. Ini akan sangat berguna<sup>13</sup>. Ciri pendekatan kualitatif adalah penelitian yang bertujuan

---

<sup>11</sup> Faisal Riza dan Rachmad Abduh, "Penyelesaian Sengketa Secara Arbitrase Untuk Melindungi Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen," *Jurnal EduTech* 4, no. 1 (2018): 30–39.

<sup>12</sup> Arif Rahman, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang," *Ajudikasi : Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 1 (2018): 21.

<sup>13</sup> Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik Dan Ilmu Sosial Lainnya*, ed. Prenadamedia Group (Jakarta, 2015). Hlm. 5

untuk memahami gejala yang tidak memerlukan kuantifikasi atau yang tidak memungkinkan pengukuran yang tepat<sup>14</sup>.

Pendekatan yuridis-normatif dipilih dalam penelitian ini. Pendekatan yuridis-normatif digunakan dalam penelitian ini adalah suatu kegiatan yang dikenal dengan pendekatan yuridis normatif bertujuan untuk menyelidiki aspek internal hukum positif guna menyelesaikan persoalan internal<sup>15</sup>. Dengan menelaah pelaksanaan penyelesaian sengketa pegadaian syariah oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## **PEMBAHASAN DAN ANALISIS**

### **A. Sengketa Pegadaian Syariah**

Gadai adalah hak yang diperoleh pihak yang mempunyai piutang atas suatu benda bergerak, sebagaimana diatur dalam Pasal 1150 KUH Perdata. Kreditur menerima barang bergerak dari debitur. Ia memberikan hak kepada debitur untuk memiliki barang bergerak jika debitur tidak dapat memenuhi kewajibannya pada akhir jangka waktu pinjaman.<sup>16</sup>

Gadai juga dikenal sebagai *Rahn* dalam Islam yaitu perjanjian utang yang menggunakan agunan dari properti peminjam untuk mengamankan pinjaman sampai utang lunas. Menurut fatwa 25/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn* yang dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia, meminjam uang dengan menggadaikan barang milik peminjam diperbolehkan<sup>17</sup>. Bentuk - bentuk sengketa pedagaan syariah antara lain sebagai berikut<sup>18</sup>:

1. Pihak peagadaian melakukan penggelapan uang atau korupsi,
2. Kegagalan untuk mengembalikan barang yang digadaikan dengan benar,
3. Menggunakan barang gadai tanpa izin pemiliknya sehingga barang tersebut rusak,
4. Menjual barang gadai sebelum jatuh tempo,
5. Murtahin tidak membaya angsuran,

---

<sup>14</sup> Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: CV. Syakir Media Press, 2021). Hlm. 47.

<sup>15</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta: Kencana, 2008). Hlm. 23.

<sup>16</sup> Pasal 1150 Undang – Undang Hukum Perdata

<sup>17</sup> Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia Nomor 25/DSN-MUI/III/2002 tentang *Rahn*

<sup>18</sup> Hendra Pertaminawati, “Bentuk Sengketa Ekonomi Syariah Dan Penyelesaiannya,” *Dirasat: Jurnal Studi Islam & Peradaban* 14, no. 02 (2019): 59–83, <https://dirasat.id/JSIP/article/view/84>.

6. Murtahin tidak membayar sewa.

## **B. Penyelesaian Sengketa Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**

### **1. Dasar Hukum Pendirian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**

Tanggung jawab Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) antara lain menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 8 Republik Indonesia tentang Perlindungan Konsumen<sup>19</sup>. Debat konsumen adalah pertanyaan tentang barang konsumsi, barang dagangan, dan manfaat tambahan antara konsumen dan pelaku usaha (publik atau swasta)<sup>20</sup>. Pelaku usaha dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau diajukan kepada badan peradilan di tempat kedudukan konsumen atas sengketa konsumen apabila menolak, tidak menanggapi, atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen<sup>21</sup>. Pelaku usaha dapat digugat dengan merugikan konsumen melalui pengadilan umum atau lembaga yang menangani sengketa konsumen. Konsekuensinya, sengketa konsumen dapat diselesaikan di luar pengadilan atau melalui litigasi (pengadilan)<sup>22</sup>.

Pasal 49 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) wajib dibentuk di setiap kota atau kabupaten. Ketentuan ini menjadi dasar hukum pembentukan BPSK. Dan Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Makassar<sup>23</sup>.

Pendirian BPSK tidak lepas dari Undang-Undang Republik Indonesia No. 22 Tahun 1999 tentang Kewenangan Pemerintah Pusat

---

<sup>19</sup> Pasal Pasal 1 Angka 11 Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>20</sup> Maslihati Nur Hidayati, “Analisis Tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen: Studi Tentang Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen,” *Lex Jurnalica* 5, no. 3 (2008), <https://ejournal.esaunggul.ac.id/index.php/Lex/article/view/284>.

<sup>21</sup> Pasal 23 Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>22</sup> Nurul Fibrianti, “Perlindungan Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi,” *Jurnal Hukum Acara Perdata* 1, no. 1 (2015): 110–126.

<sup>23</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen...*, hlm. 76.

terhadap lembaga ini. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa pembentukan BPSK merupakan prakarsa pemerintah pusat dan kewenangan tersebut tidak sesuai dengan semangat otonomi daerah menjadi salah satu isu yang mengemuka. Kenyataannya, yang memimpin adalah pemerintah kabupaten dan kota, bukan pemerintah pusat<sup>24</sup>.

Sesuai dengan ketentuan Pasal 90 Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001, Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah menanggung biaya pelaksanaan tugas BPSK. Untuk memudahkan konsumen menghubungi BPSK, Kerpres tidak mencantumkan batasan kewenangan BPSK, sehingga konsumen dapat menyampaikan sengketanya kepada BPSK, dimanapun BPSK yang diinginkan. Undang-Undang Perlindungan Konsumen mensyaratkan bahwa Kasus yang melibatkan sengketa konsumen diselesaikan dalam waktu yang wajar dan di sekitar tempat tinggal konsumen. Berbagai temuan penelitian menyimpulkan bahwa konsumen pada umumnya ragu untuk melakukan litigasi, terutama jika biayanya lebih besar daripada potensi hasil<sup>25</sup>.

## **2. Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**

Sengketa konsumen diselesaikan oleh kelompok yang dipimpin oleh ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan dibantu oleh seorang juru tulis. Dengan sekurang-kurangnya tiga orang yang mewakili semua pihak yang disebutkan dalam Pasal 54 ayat 2 UUPK yaitu pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha. Susunan majelis BPSK harus ganjil. Dalam hal pelaku usaha atau anggota Dewan wajib memiliki pengetahuan dan pendidikan hukum. Setelah sengketa konsumen diselesaikan melalui konsiliasi atau mediasi, ketua majelis BPSK berwenang memilih personel, tetapi ketua BPSK tidak berwenang menyelesaikan sengketa melalui arbitrase. Para pihak yang bersengketalah yang membuat keputusan.<sup>26</sup>

Wewenang dan tanggung jawab BPSK dituangkan dalam Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2011 tentang Perlindungan

---

<sup>24</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen...*, hlm. 76.

<sup>25</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen...*, hlm. 76.

<sup>26</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen...*, hlm. 81.



Konsumen. Wewenang dan tanggung jawab BPSK tercantum di bawah ini<sup>27</sup>:

- a. Menggunakan konsiliasi, mediasi, atau arbitrase untuk tujuan penyelesaian sengketa konsumen;
- b. Menawarkan nasihat tentang perlindungan konsumen;
- c. Memastikan bahwa klausul standar disertakan;
- d. Memberitahukan penyidik umum tentang setiap pelanggaran terhadap undang-undang ini;
- e. Menerima pengaduan konsumen secara tertulis dan lisan tentang pelanggaran perlindungan konsumen;
- f. Melakukan penelitian dan investigasi sengketa perlindungan konsumen;
- g. Panggil pelaku bisnis yang mungkin melanggar undang-undang perlindungan konsumen;
- h. Memanggil saksi, ahli, dan/atau orang lain yang dianggap mengetahui pelanggaran tersebut untuk bersaksi;
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan saksi, pelaku usaha, saksi ahli, atau semua orang sebagaimana dimaksud dalam huruf g dan huruf h yang tidak memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. Mengumpulkan surat, dokumen, atau alat bukti lain untuk pemeriksaan, penilaian, dan penyidikan;
- k. Memutuskan apakah pelanggan telah kehilangan uang dan apa yang harus dilakukan;
- l. Mengkomunikasikan putusan kepada pelaku usaha yang melanggar perlindungan konsumen;
- m. Menggunakan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar undang-undang ini<sup>28</sup>.

### **3. Tata Cara Penyelesaian Sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**

#### **a. Tahap Pengajuan Gugatan**

---

<sup>27</sup> Pasal 52 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>28</sup> Menurut ketentuan Pasal 52 huruf b, c, dan e Undang-Undang Perlindungan Konsumen, BPSK tidak hanya bertugas menyelesaikan sengketa di luar pengadilan, yaitu melalui konsiliasi, mediasi, dan arbitrase, sebagaimana diatur dalam Pasal 49 ayat 1 UUPK, tetapi juga dengan memberikan konsultasi pengawasan tentang pencantuman klausula baku, serta tempat penyimpanan pengaduan konsumen atas pelanggaran ketentuan UUPK (Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya* (Jakarta: Kencana, 2008), hlm. 84)

Konsumen dapat mengajukan keluhan kepada BPSK yang terdekat dengan tempat tinggalnya jika merasa tidak puas dengan layanan tersebut. Sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, konsumen yang dirugikan itu sendiri, kuasanya, atau konsumen yang belum dewasa dapat mengajukan gugatan jika konsumen yang dirugikan meninggal karena sakit atau terlalu tua untuk melakukannya<sup>29</sup>. Apabila permohonan diajukan secara tertulis kepada sekretaris BPSK, pemohon akan mendapat tanda terima dari Sekretariat BPSK; Apabila permohonan dilakukan secara lisan, sekretaris BPSK mencatatnya dalam formulir khusus dengan tanggal dan nomor pendaftaran. Dalam hal permohonan tidak lengkap atau bukan kewenangan BPSK, ketua BPSK berwenang menolaknya. Sedangkan Kepala BPSK akan memanggil para pihak paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah permohonan diajukan jika memenuhi persyaratan dan diterima<sup>30</sup>.

Surat panggilan dikeluarkan untuk kepentingan pemanggilan pelaku usaha, yang mencantumkan hari, waktu, dan tempat sidang, serta kewajiban pelaku usaha untuk menanggapi penyelesaian sengketa konsumen pada sidang perdana. Dalam waktu 3 (tiga) hari kerja, pelaku usaha dapat dipanggil kembali apabila tidak dapat memenuhi panggilan pada hari yang ditentukan. Jika pelaku usaha muncul, maka pilihlah cara penyelesaian sengketa yang memerlukan persetujuan pelaku usaha, seperti konsiliasi, mediasi, atau arbitrase<sup>31</sup>. Para pihak dapat memilih salah satu opsi ini dan mencapai kesepakatan. Kepala BPSK dapat menunjuk ahli sesuai dengan ketentuan atau ditunjuk sebagai konsiliator atau mediator jika cara yang dipilih adalah konsiliasi atau mediasi. Jika arbitrase yang dipilih, maka prosedurnya akan diikuti oleh anggota BPSK yang merupakan konsumen dan pelaku usaha<sup>32</sup>.

## **b. Tahap Persidangan**

### **1) Persidangan dengan Konsiliasi**

Suatu proses yang melibatkan pihak ketiga yang tidak memihak dalam penyelesaian sengketa disebut konsiliasi. Istilah mediasi dan konsiliasi sering diartikan sama dalam praktik. Seperti peran seorang mediator, peran konsiliator

---

<sup>29</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen...*, hlm. 104.

<sup>30</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen...*, hlm. 104.

<sup>31</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen...*, hlm. 105.

<sup>32</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen...*, hlm. 105.

hanyalah memfasilitasi komunikasi antara para pihak untuk mencari solusi. melalui para pihak itu sendiri<sup>33</sup>. Konsiliator hanya bertugas mengarahkan topik pembicaraan dan menentukan waktu dan tempat pertemuan para pihak guna menyampaikan pesan satu sama lain. Para pihak yang bersengketa sendiri melakukan konsiliasi, dibantu oleh majelis BPSK yang berfungsi sebagai konsiliator pasif<sup>34</sup>. Salah satu definisi yang paling umum adalah prosedur konsiliasi sebagai proses serangkaian tindakan untuk mencapai hasil yang dapat diterima bersama dan saling menguntungkan dari penyelesaian sengketa atau ketidakpastian hukum lainnya oleh para pihak dalam hubungan hukum melalui negosiasi langsung antara para pihak atau dengan keterlibatan. konsiliator (perantara, mediator)<sup>35</sup>.

Penyelesaian sengketa melalui konsiliasi yang dilakukan di BPSK dengan memanggil konsumen dan pelaku usaha yang berbeda pendapat dengan ahli atau saksi, menyediakan forum konsiliasi bagi konsumen dan pelaku usaha jika diperlukan, dan menanggapi pertanyaan tentang peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen dari konsumen dan pelaku usaha. Konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa menandatangani perjanjian tertulis yang memuat hasil pembicaraan yang menjadi kesepakatan. Kesepakatan ini diperkuat dengan Keputusan Majelis BPSK yang mengatur syarat-syarat kesepakatan<sup>36</sup>.

## **2) Persidangan dengan Mediasi**

Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa atau penyelesaian masalah yang dinegosiasikan di mana pihak ketiga yang netral bekerja dengan pihak-pihak yang berselisih untuk membantu mereka mencapai kesepakatan yang memuaskan. Mediator tidak berwenang untuk menyelesaikan konflik. Mediator, di sisi lain, hanya membantu para pihak dalam menyelesaikan masalah yang telah diajukan kepada mereka. Melalui mediasi yang dilakukan sendiri oleh para

---

<sup>33</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen...*, hlm. 106.

<sup>34</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen...*, hlm. 107.

<sup>35</sup> Anastasiya S. Arkhipkina dkk, "New in the Legislation on Conciliation Procedures in Russia: Judicial Conciliation and Mediation," *Journal of Siberian Federal University. Humanities & Social Sciences*, 2020, 169.

<sup>36</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen...*, hlm. 107.

pihak yang bersengketa dengan didampingi mediator, mediator menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi atau tindakan tertentu untuk mencegah terjadinya sengketa<sup>37</sup>. Mediasi adalah metode penyelesaian sengketa yang banyak digunakan dalam berbagai situasi, termasuk krisis internasional, sengketa hukum, dan transaksi bisnis. Terlepas dari pentingnya dan luasnya mediasi, para sarjana terapan melaporkan bahwa karakterisasi teoretis dari teknik mediasi yang optimal masih dalam tahap awal<sup>38</sup>.

Berbeda dengan konsiliasi, mediasi berpartisipasi aktif dalam proses mediasi dengan menawarkan nasihat, saran, dan upaya lain untuk menyelesaikan perbedaan pendapat. Dengan bantuan mediator, jika proses mediasi menghasilkan kesepakatan antara para pihak, maka para pihak harus merumuskan kesepakatan tersebut secara tertulis dan menandatangani<sup>39</sup>. Dalam uraiannya, berikut beberapa tanggung jawab yang menjadi tanggung jawab majelis BPSK dalam hal mediasi sengketa konsumen<sup>40</sup>:

- a) Panggilan dari konsumen dan pelaku usaha yang tidak setuju.
- b) Mengumpulkan saksi ahli dan saksi bila perlu.
- c) Menyediakan tempat terjadinya perbedaan pendapat antara pelaku usaha dan pelanggan.
- d) Mengusahakan rekonsiliasi aktif antara pihak-pihak yang bersengketa.
- e) Secara aktif memberikan saran atau nasehat untuk penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perlindungan konsumen.

### **3) Persidangan dengan Arbitrase**

Penyelesaian dengan arbitrase tertulis antara para pihak yang bersengketa digunakan untuk menyelesaikan sengketa perdata di luar pengadilan dengan menggunakan arbitrase. Ini berfungsi sebagai lembaga penyelesaian sengketa alternatif dan merupakan alternatif formal untuk litigasi. Para pihak

---

<sup>37</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen...*, hlm. 109.

<sup>38</sup> Maria Goltsman et al., "Mediation, Arbitration and Negotiation," *Journal of Economic Theory* 144, no. 4 (2009): 1397–1420.

<sup>39</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen...*, hlm. 110.

<sup>40</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen...*, hlm. 111.

yang berselisih mendelegasikan otoritas pengambilan keputusan kepada pihak ketiga yang netral selama prosedur ini<sup>41</sup>.

Arbitrase digunakan untuk menyelesaikan sengketa konsumen. Pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota Majelis. Pada sidang pertama, partai juga memilih arbiter ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua. Majelis wajib mengambil keputusan berdasarkan perdamaian dalam hal perdamaian antara pihak yang berselisih; Sebaliknya, jika tidak tercapai penyelesaian, isi gugatan konsumen dan surat tanggapan pelaku usaha dibacakan di awal sidang<sup>42</sup>.

Melalui konsiliasi atau mediasi, putusan BPSK pada hakekatnya hanya mengungkapkan isi perjanjian damai yang ditandatangani kedua belah pihak yang bersengketa. BPSK dapat memberikan bukti barang atau jasa, surat dan dokumen dari para pihak, keterangan saksi dan/atau saksi ahli, dan bukti pendukung lainnya selama proses penyelesaian sengketa. Konsumen juga diharuskan memberikan bukti untuk mendukung klaim mereka, tetapi pelaku usaha menanggung beban pembuktian. Majelis BPSK mengambil keputusan setelah mempertimbangkan pernyataan kedua belah pihak terkait permasalahan yang dihadapi, temuan bukti, dan permintaan para pihak.<sup>43</sup>

### **c. Tahap Putusan**

Keputusan majelis BPSK diklasifikasikan menjadi dua macam yaitu<sup>44</sup>:

#### **1. Putusan BPSK Melalui Konsiliasi atau Mediasi**

Putusan BPSK melalui konsiliasi atau mediasi pada hakekatnya hanya mengungkapkan syarat-syarat perjanjian damai yang disepakati dan ditandatangani oleh kedua belah pihak yang bersengketa.

#### **2. Putusan BPSK Dicapai Melalui Arbitrase**

Putusan BPSK yang dicapai melalui arbitrase meliputi kedudukan perkara dan pertimbangan hukum, seperti halnya

---

<sup>41</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen...*, hlm. 114

<sup>42</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen...*, hlm. 116.

<sup>43</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen...*, hlm. 117.

<sup>44</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen...*, hlm. 119.

putusan dalam perkara perdata. Putusan BPSK yang Dicapai Melalui Konsiliasi atau Mediasi.

#### **4. Mekanisme Penyelesaian Sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**

##### **a. Pihak-Pihak yang Terlibat dalam Penyelesaian Sengketa Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**

Sengketa konsumen seringkali melibatkan pemerintah, pelaku usaha, atau keduanya. Keikutsertaan nasabah dalam kegiatan tersebut merupakan syarat dalam setiap pertemuan sengketa konsumen. Sengketa tersebut bukan merupakan sengketa konsumen apabila baik konsumen maupun orang yang mewakilinya bukan merupakan salah satu pihak<sup>45</sup>.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mendefinisikan konsumen sebagai "konsumen akhir", bukan "konsumen perantara". Konsumen yang memperhatikan jumlah modal yang ditanamkan atau investasi yang digunakan bukanlah konsumen karena pengejar keuntungan tidak termasuk dalam kategori barang dan jasa yang dimaksud. Berdasarkan peraturan ini, konsumen perantara tidak dapat menuntut perlindungan konsumen dari pelaku usaha karena mereka adalah konsumen akhir dan bukan konsumen perantara. Karena mencari keuntungan tidak termasuk dalam kategori barang dan jasa yang dimaksud, maka konsumen yang memperhatikan besarnya modal yang ditanamkan atau investasi yang digunakan bukanlah konsumen. Konsumen dalam posisi perantara tidak dapat menggugat pelaku usaha berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen<sup>46</sup>.

##### **b. Permohonan Penyelesaian Sengketa Kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**

Konsumen yang tidak puas memiliki pilihan untuk mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha baik di pengadilan maupun melalui pihak ketiga yang ditunjuk untuk menyelesaikan perselisihan antara pembeli dan pelaku usaha berdasarkan keputusan yang dibuat secara sengaja dalam rapat interogasi. Undang-undang mengatakan bahwa menyelesaikan sengketa di luar pengadilan tidak sepenuhnya menghilangkan tanggung jawab pidana. Selain itu, gugatan di pengadilan hanya dapat diajukan

---

<sup>45</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen...*, hlm. 147.

<sup>46</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen...*, hlm. 149.

apabila salah satu pihak yang bersengketa atau salah satu pihak yang bersengketa menyatakan bahwa upaya penyelesaian sengketa tersebut tidak berhasil, sekalipun telah dilakukan upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.<sup>47</sup>

Sesuai dengan Pasal 45 Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pengajuan gugatan ke pengadilan dengan mengacu pada ketentuan peradilan umum yang digariskan dalam Pasal 48 Undang-Undang tersebut merupakan cara gugatan yang diutamakan. Gugatan dapat diajukan ke pengadilan dengan empat cara, yaitu:

- 1) Gugatan yang diajukan oleh orang yang dirugikan atau ahli warisnya;
- 2) Gugatan yang diajukan oleh sekelompok pelanggan yang memiliki kepedulian yang sama;
- 3) Gugatan yang diajukan oleh organisasi perlindungan konsumen swasta; Dan
- 4) Tuntutan yang dilakukan oleh pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang digunakan atau dikonsumsi menimbulkan kerugian yang besar, korban yang banyak, atau kedua-duanya<sup>48</sup>.

Permohonan penyelesaian sengketa harus menggabungkan semua data yang signifikan, benar, dan lengkap, khususnya<sup>49</sup>:

- a) Nama dan alamat lengkap konsumen
- b) Nama dan alamat lengkap pelaku usaha
- c) Tenaga kerja dan produk dipertanyakan
- d) Verifikasi perolehan
- e) Data di mana, kapan, dan tanggal berapa tenaga kerja dan produk diperoleh
- f) Saksi yang mengetahui tenaga kerja dan produk yang didapat
- g) Gambar-gambar soal dan latihan-latihan pelaksanaan

Tata cara permohonan penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK<sup>50</sup>:

---

<sup>47</sup> Pasal 45 Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>48</sup> Fibrianti, “Perlindungan Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi.”

<sup>49</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen...*, hlm. 150.

<sup>50</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen...*, hlm. 157.

- a. Konsumen mengirimkan keluhan untuk penyelesaian konsumen.
- b. Sekretaris BPSK memeriksa permohonan konsumen, jika ditetima memilih cara penyelesaian yang harus disetujui oleh pelaku usaha; jika tidak lengkap, ditolak dan berada di luar kewenangan BPSK.
- c. jika diterima maka memilih penyelesaian sengketa yaitu mediasi, konsiliasi, atau arbitrase
- d. Ketua BPSK menunjuk Majelis dan Panitia
- e. Majelis dan panitia memanggil pelaku usaha terhitung 3 hari sejak permohonan diterima
- f. Pelaksanaan sidang.
- g. Hasil putusan.

## **C. Teori Perlindungan Hukum dan Teori Kepastian Hukum**

### **1. Teori Perlindungan Hukum**

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan perlindungan sebagai sarana, tata cara, dan tindakan pengamanan. Perlindungan hukum dimaknai sebagai gambaran tentang fungsi hukum, khususnya gagasan bahwa hukum dapat memberi manfaat bagi masyarakat serta memberikan keadilan dan kepastian. Perlindungan hukum meliputi semua perangkat hukum preventif dan represif, tertulis dan tidak tertulis, yang diberikan kepada subjek hukum. Menurut Fitzgerald yang dikutip oleh Satjipto Raharjo, teori perlindungan hukum berasal dari mazhab hukum kodrat atau teori hukum kodrat. Sekolah ini dimulai oleh Plato, Aristoteles, yang merupakan murid Plato, dan Zeno, yang mendirikan kaum Stoa. Aliran hukum kodrat berpendapat bahwa moral dan hukum tidak dapat dipisahkan, dan bahwa hukum berasal dari Tuhan yang kekal dan universal. Cara berpikir ini berpendapat bahwa aturan dan etika adalah refleksi ke dalam dan ke luar dan memutuskan keberadaan manusia yang muncul melalui peraturan dan etika<sup>51</sup>.

Perlindungan hukum menurut Satjipto Raharjo, adalah memberikan jaminan kepada kebebasan bersama (HAM) yang dirugikan pihak lain, dan jaminan itu sepatutnya diberikan kepada daerah setempat agar mereka dapat ikut serta dalam setiap kebebasan yang diperbolehkan oleh peraturan. Regulasi mungkin dapat memberikan keamanan yang fleksibel dan fleksibel, namun juga keamanan yang cangguh dan penuh harapan. Untuk mencapai

---

<sup>51</sup> Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000). Hlm. 53



keadilan sosial, mereka yang terpinggirkan secara sosial, ekonomi, dan politik membutuhkan hukum<sup>52</sup>.

## **2. Teori Kepastian Hukum**

Peter Mahmud Marzuki mengatakan bahwa ada dua interpretasi teori kepastian hukum: pertama, ada aturan umum yang memberi tahu orang apa yang bisa dan tidak bisa dilakukan, dan kedua, ada perlindungan hukum yang melindungi orang dari kesewenang-wenangan pemerintah karena aturan hukum. dari jenis keseluruhan dengan tujuan agar orang dapat mengetahui bagaimana Negara dapat menagih atau memperlakukan orang. Kepastian hukum ada tidak hanya dalam bentuk pasal-pasal undang-undang, tetapi juga dalam konsistensi putusan yang dibuat oleh hakim dalam kasus-kasus yang mirip satu sama lain<sup>53</sup>.

Kepastian hukum merupakan tujuan hukum demi ketertiban dan keadilan masyarakat. Soerjono Soekanto berpendapat bahwa Kepastian hukum memerlukan pengembangan peraturan atau aturan umum yang berlaku bagi masyarakat umum guna mewujudkan lingkungan masyarakat yang aman dan damai<sup>54</sup>. Situasi tertentu dapat memberikan kepastian hukum<sup>55</sup>:

- a. Adanya prinsip-prinsip hukum yang jelas, dapat diprediksi, dan tersedia secara efektif;
- b. Pemerintah secara konsisten menjunjung tinggi supremasi hukum dan patuh serta tunduk;
- c. Sebagian besar perilaku warga disesuaikan dengan aturan-aturan ini;
- d. Dalam penyelesaian sengketa, hakim (peradilan) yang tidak memihak dan independen secara konsisten menerapkan aturan hukum;
- e. Keputusan pengadilan yang sebenarnya dilakukan;

## **D. Analisis Penyelesaian Sengketa Pegadaian Syariah Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) (Studi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)**

---

<sup>52</sup> Ibid. Hlm. 54.

<sup>53</sup> Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*.

<sup>54</sup> Soerjono Soekanto, *Beberapa Permasalahan Hukum Dalam Kerangka Pemangunan Di Indonesia (Suatu Tinjauan Secara Sosiologis)* (Jakarta: Universitas Indonesia, 1999). Hlm. 55.

<sup>55</sup> Jan Michael Otto, *Kepastian Hukum Di Negara Berkembang, Terjemahan Tristram Moeliono* (Jakarta: Komisi Hukum Nasional, 2003). Hlm. 25.

## **1. Implementasi Prosedur Penyelesaian Sengketa Pegadaian Syariah Di BPSK berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Setiap konsumen yang dirugikan berhak menggugat pelaku usaha berdasarkan Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hak tersebut dapat dilaksanakan baik melalui lembaga peradilan yang berkedudukan di lingkungan peradilan umum maupun melalui suatu organisasi yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha<sup>56</sup>. Untuk menjamin agar konsumen tidak dirugikan lagi, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan bertujuan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi, serta tindakan tertentu<sup>57</sup>.

Untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, badan penyelesaian sengketa konsumen mengadakan rapat; Jumlah anggota majelis harus ganjil, minimal tiga orang dari setiap bagian dan seorang juru tulis membantu. Keputusan majelis bersifat final dan mengikat<sup>58</sup>. Dalam waktu dua puluh satu (21) hari kerja sejak menerima gugatan, badan penyelesaian sengketa konsumen harus mengambil keputusan<sup>59</sup>. Setelah menerima keputusan dari badan penyelesaian sengketa konsumen, pelaku usaha wajib melaksanakannya dalam waktu paling lama 7 (tujuh) hari kerja. Setelah para pihak diberitahu tentang keputusan untuk mengajukan gugatan, mereka memiliki waktu 14 (atau 14) hari kerja untuk melakukannya. protes ke Pengadilan Negeri<sup>60</sup>. Pasal 54 ayat 3 menyebutkan bahwa putusan majelis BPSK menuntut putusan eksekusi Pengadilan Negeri di lokasi yang merugikan konsumen<sup>61</sup>.

Alternatif penyelesaian sengketa di pengadilan yang cepat, lugas, dan murah adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). mengandalkan salah satu cara penyelesaian sengketa yang digariskan dalam UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999,

---

<sup>56</sup> Lihat Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>57</sup> Lihat Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>58</sup> Lihat Pasal 54 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>59</sup> Lihat Pasal 55 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>60</sup> Lihat Pasal 56 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>61</sup> Lihat Pasal 57 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

seperti konsiliasi, mediasi, atau arbitrase, jika para pihak memilih dan menyetujuinya. Pihak-pihak yang tidak setuju dengan keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) melalui konsiliasi, mediasi, atau arbitrase, bebas mengajukan keberatannya ke Pengadilan Negeri setempat yang bersifat final dan mengikat.

Untuk melaksanakan putusan BPSK yang dilakukan melalui arbitrase, konsiliasi, atau negosiasi, harus dimintakan perintah eksekusi kepada Pengadilan Negeri setempat karena BPSK secara struktural berada di bawah Kementerian Perdagangan yang bukan merupakan lembaga peradilan. Sebab, karena menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan, BPSK hanya dianggap sebagai persepsi administratif. Karena Pengadilan Negeri adalah lembaga peradilan dan memiliki juru sita yang sebenarnya ditangkap untuk dieksekusi, dipilih untuk menerima permintaan eksekusi.

## **2. Penyelesaian Sengketa Pegadaian Syariah Berdasarkan Teori Perlindungan Dan Kepastian Hukum payung hukum**

Meski diperkirakan konsumen akan menjadi senjata bagi konsumen yang mencari keadilan, implementasinya tetap menantang. Pasalnya, sengketa konsumen tidak bisa diselesaikan dengan cepat, mudah, dan murah secara online, seperti yang dijanjikan undang-undang. Selain itu, pasal-pasal UUPK tidak konsisten, hanya kontradiksi antar pasal dan konflik horizontal dengan produk perundang-undangan lainnya. Hambatan kelembagaan dan kelembagaan BPSK terus menjadi persoalan mendesak. Fakta bahwa BPSK hanya ada dan beroperasi di beberapa kota sangat mengesankan mengingat fakta bahwa pemerintah pusat dan daerah belum secara serius menangani masalah perlindungan konsumen sejak tahun 1999.

Lembaga BPSK yang ada saat ini hanya sedikit; Oleh karena itu, tidak ada batasan yurisdiksi BPSK, yang memungkinkan konsumen untuk melaporkan masalah apa pun kepada BPSK dan mempermudah korban penipuan konsumen untuk menuntut haknya. Karena afiliasi strukturalnya dengan Kementerian Perdagangan, BPSK maka masih terdapat kewenangan eksekutif dalam menjalankan tugasnya, sehingga berpotensi membuka pintu munculnya hambatan dalam menjalankan

tugas yudikatif. Selain itu, kendala pendanaan berdampak pada kinerja BPSK<sup>62</sup>.

Friedman mengatakan ada tiga bagian dari sistem hukum: interaksi antara struktur hukum, substansi hukum, dan budaya hukum<sup>63</sup>. Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, perbaikan bertahap pada tiga komponen—struktur hukum, substansi hukum, dan budaya hukum—diperlukan untuk menciptakan kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa.

Salah satu pendekatan yang dapat dilakukan adalah merevisi Undang-Undang Perlindungan Konsumen untuk memberikan kepastian hukum atas keberatan tersebut. Beberapa hal pokok yang perlu diperhatikan terkait dengan revisi UU Perlindungan Konsumen, kompetensi yang jelas tentang sengketa apa saja yang dapat diselesaikan di BPSK. Karena dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak dijelaskan secara rinci sengketa apa yang menjadi kompetensi dari BPSK. Di BPSK, konsiliasi, mediasi, atau arbitrase merupakan pilihan penyelesaian sengketa. Dalam UUPK tidak dijelaskan secara jelas upaya penyelesaian yang digunakan di BPSK.

### **3. Solusi**

Membuat regulasi yang menjelaskan batasan kompetensi dan persyaratan keanggotaan BPSK yang jelas.

## **KESIMPULAN**

Pada hakikatnya, para pihak terlebih dahulu harus mencapai kesepakatan dalam bentuk kontrak sebelum melanjutkan penyelesaian sengketa melalui BPSK, yang pada dasarnya merupakan pilihan sukarela di pihak mereka. BPSK tidak dapat digunakan untuk menyelesaikan sengketa jika salah satu pihak tidak setuju. Meski diperkirakan konsumen akan menjadi senjata bagi konsumen yang mencari keadilan, implementasinya tetap menantang. Pasalnya, sengketa konsumen tidak bisa diselesaikan dengan cepat, mudah, dan murah secara online, seperti yang dijanjikan undang-undang. Selain itu, pasal-pasal UUPK tidak konsisten, hanya kontradiksi antar pasal dan konflik horizontal dengan produk perundang-undangan lainnya. Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, perbaikan bertahap pada tiga komponen

---

<sup>62</sup> Anggraeni Endah Kusumaningrum, "Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen," *Serat Acitya Untag Semarang* 2, no. ISSN 2302-2752 (2013): 40–49, <http://jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/sa/article/view/36/109>.

<sup>63</sup> Sudjana Sudjana, "Efektivitas Penanggulangan Pembajakan Karya Cipta Dalam Perspektif Sistem Hukum," *Res Nullius Law Journal* 4, no. 1 (2022): 77–99.

yaitu struktur hukum, substansi hukum, dan budaya hukum diperlukan untuk menciptakan kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa.

#### DAFTAR PUSTAKA

Abdussamad, Zuchri. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: CV. Syakir Media Press, 2021.

Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik Dan Ilmu Sosial Lainnya*. Edited by Prenadamedia Group. Jakarta, 2015.

Djangaritu, Abdul Aziz Billah. "Peran Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sektor Jasa Keuangan Guna Mendukung Pembangunan Ekonomi Nasional." *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional* 7, no. 1 (2018): 67.

Faisal Riza dan Rachmad Abduh. "Penyelesaian Sengketa Secara Arbitrase Untuk Melindungi Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen." *Jurnal EduTech* 4, no. 1 (2018): 30–39.

Fibrianti, Nurul. "Perlindungan Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi." *Jurnal Hukum Acara Perdata* 1, no. 1 (2015): 110–126.

Goltsman, Maria, Johannes Hörner, Gregory Pavlov, and Francesco Squintani. "Mediation, Arbitration and Negotiation." *Journal of Economic Theory* 144, no. 4 (2009): 1397–1420.

H. Amran Suadi. *Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah: Teori Dan Praktik*. Jakarta: Kencana, 2017.

Hidayati, Maslihati Nur. "Analisis Tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen: Studi Tentang Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen." *Lex Jurnalica* 5, no. 3 (2008). <https://ejournal.esaunggul.ac.id/index.php/Lex/article/view/284>.

Kuat, Ismanto. *Managemen Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.

Kusumaningrum, Anggraeni Endah. "Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen." *Serat Acitya Untag Semarang* 2, no. ISSN 2302-2752 (2013): 40–49. <http://jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/sa/article/view/36/109>.

Marzuki, Peter Mahmud. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Kencana, 2008.

- Nugroho, Susanti Adi. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana, 2008.
- Otto, Jan Michael. *Kepastian Hukum Di Negara Berkembang, Terjemahan Tristram Moeliono*. Jakarta: Komisi Hukum Nasional, 2003.
- Pertaminawati, Hendra. "Bentuk Sengketa Ekonomi Syariah Dan Penyelesaiannya." *Dirasat: Jurnal Studi Islam & Peradaban* 14, no. 02 (2019): 59–83. <https://dirasat.id/JSIP/article/view/84>.
- Raharjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000.
- Rahman, Arif. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang." *Ajudikasi : Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 1 (2018): 21.
- Rajid, Sulaiman. *Fiqh Islam*. Jakarta: Sinar Baru Bandung, 1987.
- Soekanto, Soerjono. *Beberapa Permasalahan Hukum Dalam Kerangka Pemangunan Di Indonesia (Suatu Tinjauan Secara Sosiologis)*. Jakarta: Universitas Indonesia, 1999.
- Sudjana, Sudjana. "Efektivitas Penanggulangan Pembajakan Karya Cipta Dalam Perspektif Sistem Hukum." *Res Nullius Law Journal* 4, no. 1 (2022): 77–99.
- Tauhiddah, Titia, Busyra Azheri, and Yussy Mannas. "Kewenangan Penyelesaian Sengketa Konsumen Lembaga Pembiayaan Antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Dengan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (Laps)." *DE LEGA LATA: Jurnal Ilmu Hukum* 5, no. 1 (2020): 94–105.
- Utomo, Indra Haryoko, and Universitas Panca Sakti. "Risks Due to Pandemic and Legal Protection for Customers" 2, no. 3 (2022): 145–154.
- Fitriani Devy Ajeng, "Penyelesaian Sengketa Di Bpsk Dalam Kasus Kredit Macet Dengan Jaminan Emas Pegadaian Syariah Sebagai Akibat Pembiayaan Pemeliharaan Jaminan Yang Lebih Batas," *SKRIPSI*, Universitas Pasundan 2021.