

# **Efektivitas Mekanisme Arbitrase Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menangani Sengketa Konsumen Bidang Properti**

**Rosita Aryani Yuniar Tambunan\*, Yessy Kusumadewi, Muhammad Nasruddin**

*Fakultas Hukum, Universitas Krisnadwipayana, Jakarta*

Email: [rositatambunan236@gmail.com](mailto:rositatambunan236@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas mekanisme arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa di bidang properti serta menilai kekuatan hukum putusannya. Penelitian menggunakan pendekatan yuridis normatif dan studi kasus Putusan BPSK Nomor 007/A/BPSK-DKI/X/2023. Teori yang digunakan mencakup teori perlindungan hukum dan teori perlindungan konsumen. Data diperoleh melalui studi pustaka, dokumentasi hukum, serta wawancara dengan pihak terkait di BPSK. Temuan penelitian menunjukkan bahwa meskipun BPSK diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui tiga mekanisme alternatif (konsiliasi, mediasi, arbitrase), dalam praktiknya pelaksanaan arbitrase di BPSK belum optimal. Hal ini disebabkan oleh lemahnya regulasi teknis mengenai arbitrase dalam UUPK dan tidak adanya harmonisasi dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase. Putusan BPSK cenderung dianggap setara dengan mediasi, sehingga berisiko dibatalkan oleh pengadilan. Salah satu contohnya adalah pembatalan Putusan Arbitrase BPSK Nomor 007/A/BPSK-DKI/X/2023 oleh Pengadilan Negeri Jakarta Pusat melalui Putusan Nomor 826/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN.Jkt.Pst. Penelitian ini merekomendasikan harmonisasi regulasi, penguatan kelembagaan BPSK, serta peningkatan profesionalitas dalam pelaksanaan arbitrase konsumen.

**Kata Kunci:** Arbitrase; BPSK; Perdata; Properti; Sengketa Konsumen.

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effectiveness of the arbitration mechanism of the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) in resolving property-related disputes and to assess the legal strength of its decisions. The research employs a normative juridical approach and a case study of BPSK Decision Number 007/A/BPSK-DKI/X/2023. Theoretical frameworks used include the theory of legal protection and the theory of consumer protection. Data were obtained through literature review, legal documentation, and interviews with relevant parties at BPSK. The findings reveal that although BPSK is mandated by Law Number 8 of 1999 to resolve consumer disputes through three alternative mechanisms (conciliation, mediation, and arbitration), in practice, the implementation of arbitration by BPSK remains suboptimal. This is due to weak technical regulations on arbitration in the Consumer Protection Law and the lack of harmonization with Law Number 30 of 1999 on Arbitration. BPSK decisions tend to be treated similarly to mediation outcomes, making them vulnerable to annulment by the courts. One example is the annulment of BPSK Arbitration Decision Number 007/A/BPSK-DKI/X/2023 by the Central Jakarta District Court through Decision Number 826/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN.Jkt.Pst. This study recommends regulatory harmonization, institutional strengthening of BPSK, and increased professionalism in the implementation of consumer arbitration.*

**Keywords:** Arbitration; BPSK; Civil Law; Property; Consumer Dispute.

## **A. PENDAHULUAN**

Perumahan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia setelah pangan dan sandang. Rumah tidak hanya berfungsi sebagai tempat berteduh, tetapi juga harus memberikan rasa aman, nyaman, serta kepastian hukum bagi penghuninya. Hal ini ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 yang menyatakan bahwa penyelenggaraan rumah bertujuan memenuhi kebutuhan dasar manusia dan pemerataan kesejahteraan rakyat.<sup>1</sup>

Dalam praktiknya, kebutuhan tempat tinggal dipenuhi melalui transaksi antara konsumen dan pelaku usaha atau developer. *Developer* adalah pihak yang melakukan pembangunan dan penjualan rumah atau apartemen, baik yang sudah tersedia secara fisik maupun masih dalam tahap perencanaan atau pembangunan.<sup>2</sup> Developer menawarkan unit rumah atau apartemen yang bisa dibeli secara tunai, cicilan bertahap, atau melalui Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Namun, dalam banyak kasus terjadi wanprestasi dari pihak *developer*, misalnya keterlambatan serah terima unit, pembangunan tidak sesuai spesifikasi, atau bahkan proyek tidak terealisasi, meskipun konsumen telah membayar dalam jumlah besar.

Untuk melindungi hak konsumen dari kerugian akibat wanprestasi, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).<sup>3</sup> BPSK merupakan lembaga non-yudisial yang menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui tiga jalur: konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Jalur arbitrase dipilih apabila kedua belah pihak sepakat untuk menyelesaikan sengketa secara mengikat tanpa melalui pengadilan.

Namun dalam pelaksanaannya, efektivitas putusan BPSK sering dipertanyakan. Hal ini muncul karena putusan arbitrase BPSK yang seharusnya bersifat final dan mengikat, kadang masih dapat dibatalkan melalui pengadilan negeri. Salah satu contoh nyata diangkat dalam penelitian ini adalah kasus sengketa antara konsumen Apartemen Wismaya Bekasi dengan developer PT Langgeng Makmur Perkasa. Konsumen dalam kasus ini telah membayar lebih dari Rp144 juta, namun tidak menerima unit yang dijanjikan. Konsumen membawa kasus ini ke BPSK DKI Jakarta, yang kemudian mengeluarkan

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman (2011) Pasal 19, ayat (1).

<sup>2</sup> Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2011 tentang Rumah Susun (2011) Pasal 1 angka 15.

<sup>3</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen jo. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Putusan Arbitrase Nomor 007/A/BPSK-DKI/X/2023.<sup>4</sup> Akan tetapi, putusan ini kemudian dibatalkan oleh Pengadilan Negeri Jakarta Pusat, menimbulkan pertanyaan mendasar mengenai posisi dan kekuatan hukum putusan BPSK, khususnya melalui jalur arbitrase.<sup>5</sup>

Penelitian ini mengkaji dua permasalahan utama: pertama, peran BPSK dalam menyelesaikan sengketa properti, khususnya ketika terjadi wanprestasi oleh developer; dan kedua, sejauh mana kekuatan hukum putusan arbitrase BPSK dan bagaimana hal itu berdampak terhadap kepastian hukum bagi konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai efektivitas mekanisme arbitrase BPSK serta memberikan masukan kebijakan untuk memperkuat perlindungan hukum konsumen di bidang properti.

Secara teoritis, penelitian ini didasari oleh teori perlindungan hukum dan teori perlindungan konsumen. Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum adalah bentuk pengakuan negara terhadap hak-hak individu, termasuk konsumen, dari tindakan yang merugikan.<sup>6</sup> Zulham menyebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah seperangkat prinsip dan norma hukum yang mengatur hubungan serta penyelesaian persoalan antara konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi barang dan/atau jasa.<sup>7</sup> Dalam konteks ini, negara perlu menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif. Teori perlindungan konsumen menekankan pentingnya regulasi dan kelembagaan yang menjamin posisi tawar yang seimbang antara konsumen dan pelaku usaha.

Dalam praktiknya, konsumen properti berada dalam posisi yang lemah karena minimnya informasi, ketidakseimbangan kontrak, dan dominasi pengembang dalam menentukan isi perjanjian. Di sinilah peran BPSK menjadi penting, karena menyediakan jalur penyelesaian yang cepat, murah, dan relatif mudah diakses masyarakat. Namun demikian, ketidakharmonisan antara UUPK dan UU Arbitrase Nomor 30 Tahun 1999 menyebabkan putusan BPSK melalui jalur arbitrase belum memiliki kekuatan hukum yang sama dengan putusan lembaga arbitrase seperti BANI.

Putusan BPSK yang seharusnya bersifat final dan mengikat masih bisa digugat dan dibatalkan oleh pengadilan negeri. Hal ini memperlemah perlindungan hukum bagi konsumen, dan menciptakan ketidakpastian dalam penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, penelitian ini menyarankan perlunya penguatan regulasi teknis dan harmonisasi hukum antar perundang-undangan

---

<sup>4</sup> Putusan Arbitrase Nomor 007/A/BPSK-DKI/X/2023 (2023).

<sup>5</sup> Putusan Nomor 826/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN.Jkt.Pst.

<sup>6</sup> Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia: Sebuah Studi tentang Prinsip-Prinsipnya, Penanganannya oleh Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara* (Bina Ilmu, 1987).

<sup>7</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Kencana Prenada Media Group, 2013).

yang berlaku. Selain itu, peningkatan kapasitas kelembagaan BPSK dan profesionalisasi mekanisme arbitrase menjadi krusial agar perlindungan konsumen di sektor properti benar-benar bisa terwujud secara nyata dan efektif.

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, yakni pendekatan yang menganalisis norma-norma hukum tertulis dalam peraturan perundang-undangan, khususnya terkait perlindungan hukum konsumen. Pendekatan dilakukan melalui *Statute Approach*, dengan fokus pada UUPK, KUH Perdata, UUD 1945, serta peraturan lain terkait perumahan dan rumah susun.

Sumber data terdiri dari bahan hukum primer (peraturan perundang-undangan) dan sekunder (literatur hukum, jurnal, dan media terkait). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui telaah dokumen hukum dan studi pustaka, kemudian data diklasifikasi dan disusun secara sistematis. Analisis data dilakukan secara normatif-deskriptif dengan menjabarkan ketentuan hukum yang relevan terhadap masalah yang dikaji. Tujuannya adalah memperoleh kesimpulan hukum yang logis, sistematis, dan argumentatif untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan.

## **C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Dasar Normatif dan Yuridis Perlindungan Hukum dan Perlindungan Konsumen**

Dalam sistem sosial, hukum memiliki peran penting dalam menjaga keseimbangan dan keteraturan masyarakat. Hukum tidak hanya berfungsi sebagai kumpulan norma, tetapi juga sebagai sarana fungsional untuk menjamin keadilan dan keteraturan sosial. Dalam konteks ini, negara memiliki kewajiban membangun sistem perlindungan konsumen yang efektif, agar hak dan kewajiban baik konsumen maupun pelaku usaha dapat terpenuhi secara adil dan seimbang. Perlindungan hukum merupakan prinsip utama dalam negara hukum, bertujuan untuk memberikan rasa aman dan keadilan bagi semua warga negara.<sup>8</sup> Perlindungan hukum juga dapat dipahami sebagai berbagai upaya yang dilakukan aparat penegak hukum untuk menjamin rasa aman, baik secara fisik maupun psikis, dari berbagai gangguan dan ancaman.<sup>9</sup> Perlindungan ini dapat dipahami sebagai upaya untuk menjaga hak-hak asasi manusia yang dilanggar oleh pihak lain, serta memberikan jaminan hukum melalui perangkat dan

---

<sup>8</sup> Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum* (Citra Aditya Bakti, 2000).

<sup>9</sup> C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia* (Balai Pustaka, 1989).

lembaga yang tersedia.<sup>10</sup> Secara umum, perlindungan hukum terbagi menjadi dua bentuk, yaitu preventif dan represif.

Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran hukum. Hal ini dilakukan melalui penyusunan peraturan yang memberikan pedoman dan batasan bagi semua pihak agar bertindak sesuai hukum.<sup>11</sup> Di sisi lain, perlindungan hukum represif diberikan setelah terjadi pelanggaran, dengan tujuan memulihkan hak yang dilanggar dan memberikan keadilan melalui sanksi hukum. Mekanisme represif biasanya dijalankan oleh lembaga peradilan sebagai bentuk penegakan hukum.<sup>12</sup>

Dalam konteks perlindungan konsumen, A.Z. Nasution membedakan dua jenis konsumen, yaitu konsumen antara dan konsumen akhir. Konsumen antara menggunakan barang/jasa untuk produksi lebih lanjut, sedangkan konsumen akhir membeli untuk keperluan pribadi, keluarga, atau rumah tangga. Penelitian ini lebih menyoroti konsumen akhir, terutama dalam sektor properti, seperti pembeli rumah atau apartemen.<sup>13</sup>

UUPK menjadi dasar hukum utama dalam menjamin hak-hak konsumen di Indonesia. Dalam Pasal 1 ayat (1) UUPK, perlindungan konsumen diartikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen.<sup>14</sup> Konsumen sendiri diartikan sebagai setiap orang yang menggunakan barang atau jasa untuk kepentingan pribadi dan tidak untuk diperdagangkan kembali. Pelaku usaha mencakup individu atau badan hukum yang melakukan kegiatan ekonomi, termasuk developer properti.<sup>15</sup> Dalam praktik ekonomi, relasi antara konsumen dan pelaku usaha seringkali timpang, terutama karena ketidakseimbangan informasi dan posisi tawar. Konsumen kerap dirugikan akibat spesifikasi produk yang tidak sesuai, informasi menyesatkan, atau wanprestasi dari pelaku usaha. Oleh karena itu, kehadiran mekanisme perlindungan konsumen menjadi sangat penting agar konsumen tidak menjadi korban praktik usaha yang tidak adil.

Perlindungan konsumen tidak hanya melindungi hak konsumen, tetapi juga mendidik pelaku usaha agar menjalankan usaha secara bertanggung jawab.

---

<sup>10</sup> Muhamad Qustulani, *Modul Mata Kuliah Perlindungan Hukum dan Konsumen* (PSP Nusantara Press, t.t.).

<sup>11</sup> Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia: Sebuah Studi tentang Prinsip-Prinsipnya, Penanganannya oleh Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara*.

<sup>12</sup> Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia: Sebuah Studi tentang Prinsip-Prinsipnya, Penanganannya oleh Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara*.

<sup>13</sup> A.Z. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar* (Diadit Media, 2007).

<sup>14</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (1999).

<sup>15</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1, ayat (3).

UUPK memuat hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, serta mengatur mekanisme penyelesaian sengketa. Konsumen yang dirugikan berhak menempuh jalur penyelesaian melalui BPSK, yaitu lembaga non-yudisial yang dibentuk untuk menyelesaikan sengketa secara cepat, murah, dan sederhana. BPSK memiliki peran strategis dalam perlindungan konsumen, khususnya melalui tiga mekanisme penyelesaian: *konsiliasi*, *mediasi*, dan *arbitrase*. Mekanisme ini memberikan alternatif bagi konsumen yang ingin menghindari proses pengadilan yang panjang dan mahal. Putusan BPSK bersifat final dan mengikat, khususnya jika ditempuh melalui jalur arbitrase.

Namun dalam praktiknya, mekanisme arbitrase di BPSK masih menghadapi sejumlah tantangan, terutama dalam hal kekuatan hukum putusan. Meskipun UUPK menyatakan bahwa putusan bersifat final dan mengikat, belum adanya harmonisasi yang jelas antara UUPK dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase menyebabkan ketidakpastian dalam pelaksanaan putusan BPSK. Putusan BPSK seringkali masih bisa digugat ke pengadilan negeri, yang pada akhirnya melemahkan daya eksekusinya. Dalam konteks ini, penting untuk meninjau ulang sistem hukum yang mengatur BPSK dan menyelaraskan peraturan yang ada agar putusan BPSK benar-benar memiliki kekuatan hukum yang setara dengan lembaga arbitrase konvensional. Perlindungan konsumen tidak akan optimal tanpa adanya kejelasan hukum dan kepastian dalam pelaksanaan putusan lembaga penyelesaian sengketa.

Pelaku usaha, sebagaimana diatur dalam Pasal 7 UUPK, memiliki sejumlah kewajiban, seperti beritikad baik, memberikan informasi yang jujur, memperlakukan konsumen secara adil, menjamin mutu produk, serta memberikan kompensasi jika produk atau layanan tidak sesuai perjanjian. Dalam konteks penelitian ini, pelaku usaha yang dimaksud adalah developer apartemen, yang bertanggung jawab secara hukum atas pembangunan dan penyerahan unit hunian kepada konsumen.<sup>16</sup> Dengan semakin kompleksnya pasar properti dan meningkatnya kasus wanprestasi, mekanisme perlindungan hukum terhadap konsumen melalui BPSK menjadi semakin krusial. Reformasi kelembagaan dan penguatan regulasi menjadi kunci agar perlindungan konsumen di sektor properti dapat berjalan secara efektif, adil, dan berkelanjutan.

### **Peran dan Tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen**

BPSK dibentuk sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, khususnya untuk menangani perkara konsumen yang bersifat kecil dan sederhana. Pembentukan BPSK dilatarbelakangi oleh kondisi sosial dan ekonomi konsumen yang umumnya tidak seimbang dibandingkan dengan

---

<sup>16</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen (2001).

pelaku usaha, sehingga banyak konsumen enggan membawa sengketa ke pengadilan. Dengan adanya BPSK, diharapkan konsumen memiliki akses yang lebih mudah untuk menuntut hak-haknya, serta mendorong pelaku usaha agar lebih bertanggung jawab dalam kegiatan usahanya.<sup>17</sup>

Secara hukum, BPSK merupakan lembaga “quasi yudisial,” yaitu lembaga yang menjalankan fungsi pengadilan namun bukan bagian dari peradilan formal. Meskipun demikian, eksistensi BPSK sebagai pelaksana kekuasaan kehakiman mendapat pengakuan dalam Pasal 24 ayat (3) UUD 1945 serta Pasal 38 Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman, yang mengatur bahwa ada lembaga di luar pengadilan yang berwenang menjalankan fungsi yudisial. Dalam konteks ini, BPSK memiliki kewenangan memutus sengketa konsumen dengan putusan yang bersifat final dan mengikat (*inkracht*).<sup>18</sup> Pasal 3 UUPK menyebutkan bahwa perlindungan konsumen bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan pemberdayaan konsumen, memberikan kepastian hukum, serta mendorong pelaku usaha agar menjalankan kegiatan usahanya dengan jujur dan bertanggung jawab. Adapun Pasal 52 UUPK merinci tugas dan wewenang BPSK, antara lain memberikan konsultasi, melakukan pengawasan, serta menyelesaikan sengketa konsumen.

Dalam penelitian ini, lahirnya BPSK di Provinsi DKI Jakarta diatur dalam UUPK bab XI pasal 49 ayat (1) disebutkan bahwa Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Adapun Tatacara penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Jo. Kepmenperindag/MPP/12/2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen. Keputusan ini telah digantikan oleh Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 17/M-DAG/PER/4/2007.

BPSK menjalankan fungsi peradilan kecil (*small claim court*) yang mengedepankan prinsip cepat, sederhana, dan biaya ringan. Proses penyelesaian dilakukan maksimal 21 hari kerja tanpa ada upaya hukum banding atau kasasi. Ada tiga mekanisme utama dalam penyelesaian sengketa di BPSK, yaitu: (1) *konsiliasi*, di mana para pihak bertemu dan bermusyawarah tanpa campur tangan anggota BPSK; (2) *mediasi*, di mana anggota BPSK bertindak sebagai mediator yang memberikan masukan untuk mencapai kesepakatan; dan (3) *arbitrase*, di mana kedua belah pihak memilih arbiter dari unsur masing-masing, ditambah satu arbiter dari unsur pemerintah. Ketiga arbiter memutus sengketa secara final dan mengikat. Kekuatan hukum dari putusan BPSK diatur oleh Pasal 54 ayat (3)

<sup>17</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>18</sup> Rahmi Rimanda, “Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai Lembaga Quasi Yudisial di Indonesia,” *Jurnal Bina Mulia Hukum* 4, no. 1 (2019), <https://jurnal.fh.unpad.ac.id/index.php/jbmh/article/view/61>.

UUPK yang menegaskan bahwa putusan BPSK bersifat final dan mengikat, yang berarti tidak tersedia upaya hukum banding atau kasasi. Putusan dianggap selesai, kecuali dalam hal eksekusi yang harus dilakukan melalui pengadilan negeri jika pelaku usaha tidak melaksanakan isi putusan.

Keberadaan BPSK menegaskan bahwa penyelesaian sengketa tidak harus selalu dilakukan melalui pengadilan. Namun demikian, efektivitas lembaga ini sangat bergantung pada pemahaman masyarakat terhadap prosedur dan hak-haknya sebagai konsumen. Rendahnya literasi hukum dan minimnya sosialisasi menyebabkan banyak konsumen tidak tahu bagaimana memanfaatkan mekanisme BPSK.<sup>19</sup>

### **Peranan BPSK dalam Penyelesaian Sengketa di Bidang Properti**

Dalam praktik penyelesaian sengketa konsumen, Putusan Arbitrase BPSK Nomor 007/A/BPSK-DKI/X/2023 tanggal 23 Oktober 2023 menjadi contoh nyata peran BPSK Provinsi DKI Jakarta dalam menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Kasus ini melibatkan konsumen yaitu Aldhi Halim (Penggugat) yang menggugat perusahaan properti PT Langgeng Makmur Perkasa (Tergugat) karena merasa dirugikan dalam proses pembelian unit apartemen. Konsumen mengaku bahwa pihak pengembang tidak memenuhi janji pembangunan dan serah terima unit sebagaimana tercantum dalam Perjanjian Pengikatan Jual Beli (PPJB).

Melalui proses Arbitrase di BPSK, majelis memeriksa dokumen-dokumen yang diajukan, termasuk bukti pembayaran, PPJB, dan notulensi pertemuan antara kedua belah pihak. Setelah menilai fakta-fakta yang ada, majelis menyimpulkan bahwa memang telah terjadi wanprestasi atau pelanggaran perjanjian oleh pihak pengembang. Akibatnya, konsumen mengalami kerugian, baik secara langsung maupun tidak langsung. Majelis kemudian menjatuhkan putusan bahwa Tergugat harus memberikan ganti rugi kepada Penggugat.<sup>20</sup> Putusan ini bersifat final dan mengikat, sama seperti putusan pengadilan, meskipun prosesnya dilakukan di luar lembaga peradilan formal. Dalam hal ini, BPSK menunjukkan peran pentingnya sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang dapat memberikan keadilan kepada konsumen dengan proses yang lebih cepat, mudah, dan murah.

Putusan ini juga menunjukkan bahwa BPSK mampu melindungi hak-hak konsumen, khususnya dalam sektor properti yang seringkali membuat konsumen berada dalam posisi lemah. Dengan adanya keputusan dari BPSK, konsumen yang dirugikan tidak perlu menempuh proses pengadilan yang

---

<sup>19</sup> Setiawan Setiawan, *Perbandingan Proses Penyelesaian Sengketa Properti Melalui BPSK dan Pengadilan Negeri*, 14, no. 4 (2020).

<sup>20</sup> Putusan Arbitrase Nomor 007/A/BPSK-DKI/X/2023.

panjang dan mahal untuk mendapatkan keadilan. Oleh karena itu, peran dan kinerja BPSK dalam kasus ini sangat penting sebagai pelindung kepentingan konsumen di tengah praktik bisnis yang tidak selalu adil.

Dari sudut pandang teori perlindungan hukum, peran BPSK ini dapat dikaitkan dengan pandangan yang menekankan bahwa perlindungan hukum adalah bentuk pengayoman terhadap hak-hak warga negara, khususnya ketika hak tersebut dirugikan oleh pihak lain. Dalam konteks ini, BPSK bertindak sebagai pengayom hak konsumen atas properti yang dijanjikan, yang tidak terpenuhi oleh pengembang. BPSK menjadi alat negara yang hadir untuk memastikan agar konsumen tidak menjadi pihak yang dirugikan secara sistemik dalam transaksi bisnis properti. Lebih lanjut, peran BPSK ini juga sesuai dengan pendapat Philipus M. Hadjon, yang memandang perlindungan hukum sebagai tindakan konkret yang menggunakan perangkat-perangkat hukum guna memberikan pertolongan kepada subjek hukum.<sup>21</sup> Dengan adanya keputusan BPSK, konsumen memperoleh akses terhadap pertolongan hukum tanpa harus menempuh jalur peradilan umum yang cenderung lebih kompleks dan memakan waktu.

Dari aspek sistem sosial, sebagaimana ditegaskan dalam konsep fungsi hukum dalam masyarakat, kehadiran BPSK mengintegrasikan kepentingan konsumen dan pelaku usaha dalam satu sistem penyelesaian sengketa yang bertujuan menciptakan keteraturan dan keadilan. Mekanisme ini tidak hanya berfungsi untuk menyelesaikan konflik, tetapi juga menjadi sarana pencegahan terhadap praktik bisnis yang merugikan masyarakat secara luas.<sup>22</sup>

### **Penyelesaian Sengketa di bidang Properti oleh BPSK dengan Mekanisme Arbitrase**

Dasar Hukum Penyelesaian Sengketa oleh BPSK adalah non-litigasi. Penyelesaian sengketa secara non-litigasi merupakan pilihan yang efisien dan aksesibel bagi konsumen. Berdasarkan Pasal 52 ayat (1) UUPK, BPSK berwenang untuk menangani sengketa konsumen melalui tiga mekanisme: mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Salah satu bentuk penyelesaian sengketa yang sedang dibahas dalam penelitian ini adalah melalui arbitrase oleh BPSK.

Meskipun Majelis Arbitrase memiliki kewenangan untuk memutus perkara, namun sesuai dengan tugas dan fungsi yang telah ditetapkan dalam Pasal 52 UUPK, majelis terlebih dahulu harus menilai dan memastikan bahwa gugatan

---

<sup>21</sup> Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia: Sebuah Studi tentang Prinsip-Prinsipnya, Penanganannya oleh Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara*.

<sup>22</sup> Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia: Sebuah Studi tentang Prinsip-Prinsipnya, Penanganannya oleh Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara*.

yang diajukan oleh pemohon memang termasuk dalam pengertian sengketa konsumen. Penilaian ini menjadi langkah awal yang penting, karena hanya sengketa yang berada dalam ruang lingkup perlindungan konsumen sajalah yang dapat ditangani oleh BPSK.<sup>23</sup>

Dalam konteks sengketa di bidang properti di penelitian ini, penilaian dan ketentuan tersebut dijalankan melalui:

1. Pasal 45 ayat (2) UU No. 8 Tahun 1999, yang memberikan pilihan kepada konsumen untuk menyelesaikan sengketa melalui BPSK atau pengadilan negeri.<sup>24</sup>
2. Pasal 52 ayat (1) dan (3) UU No. 8 Tahun 1999, yang menyatakan bahwa BPSK berwenang untuk menyelesaikan sengketa melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase dan keanggotaannya terdiri dari tiga unsur.<sup>25</sup>
3. Pasal 27-36 UU No. 30 Tahun 1999, yang memperkuat mekanisme arbitrase sebagai salah satu bentuk penyelesaian yang sah dan mengatur proses penyelenggaraan arbitrase, termasuk pembentukan majelis arbitrase dan pelaksanaan sidang.<sup>26</sup>
4. Pasal 1243 KUH Perdata, yang menjelaskan unsur-unsur wanprestasi.<sup>27</sup>
5. Pasal 46 UU No. 20 Tahun 2011 tentang Rumah Susun, yang mewajibkan pengembang menyelesaikan pembangunan sesuai izin dan menyerahkan unit kepada konsumen dalam batas waktu yang ditentukan.<sup>28</sup>

Ketentuan ini sesuai dengan pandangan Subekti (2001) bahwa perjanjian yang telah disepakati menimbulkan kewajiban hukum yang dapat dipaksakan pelaksanaannya melalui mekanisme hukum.

Menurut Pasal 77 ayat (2) UU No. 30 Tahun 1999, secara umum, lembaga Arbitrase memiliki sejumlah keunggulan dibandingkan dengan lembaga peradilan umum. Keunggulan-keunggulan tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Sidang Arbitrase bersifat tertutup, sehingga menjamin kerahasiaan informasi dan perlindungan terhadap privasi para pihak yang bersengketa.

---

<sup>23</sup> Faisal Riza dan Rachmad Abduh, "Penyelesaian Sengketa Secara Arbitrase Untuk Melindungi Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen," (*EDUTECH*) *Jurnal Ilmu Pendidikan dan Ilmu Sosial* 4, no. 1 (2018), <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/edutech/article/view/1886>.

<sup>24</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>25</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>26</sup> Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (1999).

<sup>27</sup> R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata: Burgerlijk Wetboek Dengan Tambahan Undang-Undang Pokok Agraria dan Undang-Undang Perkawinan* (Balai Pustaka, 2017).

<sup>28</sup> Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2011 tentang Rumah Susun.

2. Proses Arbitrase cenderung lebih efisien, karena hambatan-hambatan yang bersifat prosedural dan administratif dapat diminimalkan.
3. Para pihak memiliki kebebasan untuk memilih Arbiter, yang mereka yakini memiliki kompetensi, integritas, serta pengetahuan dan pengalaman yang memadai dalam bidang yang disengketakan.
4. Arbiter atau Majelis Arbitrase umumnya mengedepankan pendekatan penyelesaian sengketa yang adil, dengan prinsip mencari solusi yang saling menguntungkan (*win-win solution*).
5. Fleksibilitas dalam penentuan proses dan lokasi arbitrase, memungkinkan para pihak menentukan mekanisme penyelesaian sengketa yang sesuai dengan kepentingan bersama.
6. Putusan Arbitrase bersifat final dan mengikat (*final and binding*), serta dapat langsung dilaksanakan dengan prosedur yang sederhana.
7. Klausul Arbitrase tetap sah dan berlaku, meskipun perjanjian pokok yang memuat klausul tersebut berakhir atau dibatalkan.
8. Dalam proses arbitrase, para arbiter dituntut untuk memprioritaskan upaya perdamaian antara pihak-pihak yang bersengketa.<sup>29</sup>

Maka dari itu, konsumen sering memilih jalur arbitrase melalui BPSK karena proses ini dinilai lebih cepat, sederhana, dan biaya yang relatif rendah dibandingkan dengan proses peradilan umum. Selain itu, banyak konsumen merasa bahwa melalui BPSK, mereka dapat menyampaikan keluhan secara langsung dan mendapatkan penyelesaian yang lebih responsif terhadap kerugian yang mereka alami. Jalur arbitrase juga memberikan kepastian hukum karena putusan yang dihasilkan bersifat final dan mengikat, meskipun dilakukan di luar pengadilan.

Khususnya dalam kasus sengketa properti, di mana posisi konsumen sering kali lebih lemah dibandingkan pengembang, BPSK dipandang sebagai forum yang adil dan berimbang karena majelisnya terdiri dari unsur pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen. Dengan mekanisme ini, konsumen berharap hak-haknya bisa dilindungi secara efektif tanpa harus menanggung beban proses litigasi yang panjang.

Perkara Nomor 007/A/BPSK-DKI/X/2023 yang diputus pada 23 Oktober 2023 oleh BPSK Provinsi DKI Jakarta merupakan contoh konkret bagaimana lembaga ini menjalankan perannya dalam penyelesaian sengketa di bidang properti. Peran BPSK dalam penyelesaian sengketa ini mencerminkan upaya konkret negara dalam memberikan akses keadilan yang cepat, murah, dan

---

<sup>29</sup> Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Pasal 77, ayat (2).

efisien kepada konsumen. Arbitrase yang dilakukan oleh BPSK dalam perkara ini menunjukkan bahwa proses non-litigasi bukan hanya formalitas, tetapi mampu menghasilkan keputusan yang mengikat serta memberikan ganti rugi kepada pihak konsumen yang dirugikan. Dalam proses persidangan, majelis arbitrase BPSK menilai berbagai bukti seperti dokumen pembayaran, PPJB, serta korespondensi antara konsumen dan pengembang. Berdasarkan analisis tersebut, majelis menyimpulkan bahwa pengembang telah melakukan pelanggaran perjanjian, yang berdampak pada kerugian finansial dan emosional bagi konsumen.

### **Kekuatan Hukum Putusan BPSK Melalui Arbitrase dalam Penyelesaian Sengketa di Bidang Properti**

Putusan BPSK bersifat final dan mengikat, menempatkannya pada posisi yang sejajar dengan putusan pengadilan negeri. Namun demikian, efektivitas putusan ini kerap menemui tantangan di lapangan. Berdasarkan observasi dan wawancara dengan pejabat BPSK, meskipun BPSK DKI Jakarta memiliki dasar hukum yang kuat, beberapa tantangan ditemukan dalam praktik yang dapat menjadi catatan, yakni:

1. Tingkat kepatuhan pelaku usaha terhadap putusan BPSK masih belum optimal.
2. Keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur BPSK, seperti jumlah anggota majelis yang terbatas dan kurangnya fasilitas ruang sidang.
3. Kurangnya kesadaran masyarakat terhadap keberadaan dan fungsi BPSK, yang menyebabkan rendahnya jumlah pengaduan yang masuk dibanding potensi sengketa yang ada.
4. Proses pengawasan pelaksanaan putusan belum efektif karena belum adanya lembaga pengawasan khusus di tingkat daerah.

Hal ini diperparah oleh belum harmonisnya pengaturan antara UUPK dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, sehingga putusan BPSK berisiko dibatalkan oleh pengadilan, seperti yang terjadi dalam perkara ini melalui Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat Nomor 826/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN.Jkt.Pst.

Dari sisi peraturan perundang-undangan, kewenangan majelis arbitrase BPSK didukung oleh berbagai instrumen hukum. Pasal 45 ayat (2) UUPK memberi hak kepada konsumen untuk memilih forum penyelesaian, apakah melalui pengadilan atau BPSK. Pasal 52 ayat (1) dan (3) mengatur secara spesifik bahwa BPSK terdiri dari unsur pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen, serta dapat menjalankan fungsi penyelesaian sengketa. Selain itu, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 memperkuat posisi arbitrase sebagai instrumen hukum yang sah dan memiliki kekuatan mengikat. Dalam konteks wanprestasi, Pasal

1243 KUH Perdata memberikan dasar untuk menuntut ganti rugi atas pelanggaran perjanjian. Sedangkan Pasal 46 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2011 tentang Rumah Susun mewajibkan pengembang menyelesaikan proyek sesuai izin dan menyerahkan unit tepat waktu kepada konsumen.

Namun, menurut Setiawan, salah satu tantangan utama dalam pelaksanaan arbitrase oleh BPSK adalah minimnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur arbitrase serta kurangnya kesadaran terhadap keberadaan BPSK sebagai forum penyelesaian sengketa yang efisien.<sup>30</sup> Meski demikian, putusan arbitrase yang dihasilkan tetap memiliki nilai strategis karena memberikan akses cepat dan murah kepada konsumen untuk memperoleh keadilan tanpa harus menempuh jalur pengadilan konvensional. Putusan seperti dalam kasus ini dapat dijadikan preseden bagi konsumen lain dalam memperjuangkan hak-haknya terhadap pelaku usaha. Subekti, menekankan pentingnya sistem eksekusi hukum yang kuat untuk menjamin pelaksanaan putusan arbitrase.<sup>31</sup>

Lebih lanjut, mekanisme penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh BPSK menunjukkan kesesuaian dengan semangat perlindungan konsumen sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 1 ayat (1) dan Pasal 2 UUPK. Putusan arbitrase ini tidak hanya memberikan keadilan normatif, tetapi juga substantif karena bersifat eksekutorial dan memberikan kepastian hukum (*rechtszekerheid*) bagi para pihak, terutama bagi konsumen yang umumnya berada dalam posisi yang lebih lemah dalam transaksi properti.<sup>32</sup>

Selain memberikan perlindungan hukum secara represif, eksistensi BPSK juga mencerminkan bentuk perlindungan hukum preventif. Kesadaran akan keberadaan BPSK yang memiliki kewenangan menjatuhkan putusan dengan kekuatan mengikat mendorong pelaku usaha untuk lebih hati-hati dalam menjalankan kewajibannya. Hal ini berfungsi sebagai efek jera (*deterrent effect*) dalam konteks penegakan hak konsumen.<sup>33</sup>

### **Efektivitas Putusan Arbitrase BPSK di Bidang Sengketa Properti**

Arbitrase sebagai metode penyelesaian memiliki sejumlah keunggulan. Pasal 77 ayat (2) UU Arbitrase menyebutkan bahwa proses ini menjamin kerahasiaan, efisiensi, kebebasan memilih arbiter, pendekatan *win-win solution*, fleksibilitas, dan putusan yang final dan mengikat. Dalam praktiknya, konsumen merasa lebih diberdayakan karena dapat menghindari proses peradilan yang

---

<sup>30</sup> Setiawan, *Perbandingan Proses Penyelesaian Sengketa Properti Melalui BPSK dan Pengadilan Negeri*.

<sup>31</sup> R. Subekti, *Hukum Perjanjian* (Intermasa, 2005).

<sup>32</sup> Riza dan Abduh, "Penyelesaian Sengketa Secara Arbitrase Untuk Melindungi Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen."

<sup>33</sup> Riza dan Abduh, "Penyelesaian Sengketa Secara Arbitrase Untuk Melindungi Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen."

panjang, mahal, dan kompleks. Khusus dalam kasus properti, BPSK menjadi forum yang dianggap adil karena keanggotaan majelis berasal dari tiga unsur, menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha.

Kendati demikian, kendala implementatif seperti rendahnya tingkat pelaksanaan putusan dan belum adanya mekanisme eksekusi yang jelas tetap menjadi tantangan besar. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan beberapa langkah strategis. *Pertama*, perlu dilakukan harmonisasi antara UUPK dan UU Arbitrase agar tidak terjadi tumpang tindih dalam pelaksanaan kewenangan lembaga. *Kedua*, perlu penguatan kapasitas kelembagaan BPSK, baik dari sisi sumber daya manusia maupun infrastruktur. *Ketiga*, perlu dilakukan sosialisasi lebih luas kepada masyarakat agar keberadaan BPSK dikenal dan dimanfaatkan secara optimal oleh konsumen. *Keempat*, penguatan mekanisme pengawasan dan eksekusi putusan BPSK harus dilakukan agar lembaga ini tidak hanya menghasilkan keputusan, tetapi juga memastikan pelaksanaannya.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peran BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen di bidang properti sangat relevan dan signifikan. Namun efektivitasnya masih bergantung pada pembenahan regulasi dan penguatan kelembagaan secara menyeluruh. Tanpa langkah-langkah tersebut, potensi BPSK untuk menjadi pilar utama perlindungan konsumen tidak akan optimal. Perkara 007/A/BPSK-DKI/X/2023 menjadi contoh penting yang menunjukkan bahwa lembaga ini memiliki kapasitas substantif dalam menyelesaikan sengketa, tetapi masih menghadapi tantangan struktural dan normatif yang harus segera diatasi.

Meskipun mekanisme penyelesaian sengketa melalui arbitrase oleh BPSK secara normatif memiliki dasar hukum yang kuat dan dapat dikatakan efektif, praktiknya tidak lepas dari berbagai kelemahan. Salah satu contohnya terlihat dalam kasus Putusan BPSK Nomor 007/A/BPSK-DKI/X/2023 tertanggal 23 Oktober 2023, yang diajukan keberatan oleh PT Langgeng Makmur Perkasa ke Pengadilan Negeri Jakarta Pusat. Pengadilan kemudian mengeluarkan Putusan Nomor 826/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN.Jkt.Pst yang membatalkan putusan BPSK tersebut.

Perkara ini menunjukkan bahwa meskipun putusan BPSK bersifat final dan mengikat, pelaku usaha tetap dapat mengajukan permohonan keberatan ke pengadilan apabila merasa bahwa proses penyelesaian tidak mencerminkan prinsip keadilan atau mengandung pelanggaran hukum. Hal ini mengindikasikan bahwa kekuatan hukum putusan BPSK, khususnya melalui jalur arbitrase, masih dapat dipersoalkan secara yuridis.

UUPK dinilai belum menyediakan aturan yang cukup rinci terkait mekanisme arbitrase sebagai salah satu bentuk penyelesaian sengketa. Hal ini terlihat ketika UUPK dibandingkan dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, yang secara khusus mengatur proses penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan melalui arbitrase, mediasi, konsiliasi, dan negosiasi. UU No. 30 Tahun 1999 memberikan landasan hukum yang kuat dan terstruktur bagi penyelesaian sengketa non-litigasi. Pembatalan putusan hanya dimungkinkan dalam kondisi terbatas, seperti pemalsuan dokumen, penemuan bukti penting yang disembunyikan, atau penipuan dalam proses arbitrase.<sup>34</sup>

Dalam praktiknya, lembaga seperti Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) menerapkan mekanisme arbitrase berdasarkan UU No. 30 Tahun 1999. BANI dikenal profesional dan independen, menangani sengketa antar pelaku usaha di berbagai sektor bisnis, termasuk properti.<sup>35</sup> Prosesnya bersifat formal dan terstruktur, serta putusannya memiliki kekuatan hukum tetap (*final and binding*). Berbeda dengan BANI, BPSK dibentuk pemerintah untuk menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, khususnya di sektor perlindungan konsumen. Meski BPSK juga menggunakan pendekatan arbitrase, kerangka hukum yang digunakan, yaitu UUPK, tidak mengatur mekanisme arbitrase secara mendalam. Akibatnya, putusan BPSK kerap menghadapi tantangan dari sisi kepastian hukum dan daya eksekusi.<sup>36</sup> Bahkan, putusan arbitrase BPSK dapat dibatalkan oleh pengadilan berdasarkan ketentuan UUPK dan UU No. 30 Tahun 1999, dengan alasan-alasan tertentu dan dalam batas waktu yang ketat.

Perbandingan ini menunjukkan bahwa meskipun BPSK berperan penting dalam perlindungan konsumen, kekuatan hukumnya masih relatif lemah dibandingkan lembaga arbitrase formal seperti BANI. Untuk itu, diperlukan pembaruan regulasi yang memperkuat legalitas dan prosedur arbitrase di BPSK agar memiliki kredibilitas dan kepastian hukum yang setara. Hal ini penting terutama dalam menghadapi sengketa yang semakin kompleks, seperti di sektor properti dan perumahan, guna menjamin keadilan dan perlindungan hukum yang lebih efektif bagi konsumen.

---

<sup>34</sup> Rida Ista Sitepu dan Hana Muhamad, "Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia," *Jurnal Rechten : Riset Hukum dan Hak Asasi Manusia* 3, no. 2 (2022): 7-14, <https://doi.org/10.52005/rechten.v3i2.79>.

<sup>35</sup> Grace M. F. Karwur, "Arbitrase Merupakan Upaya Hukum dalam Penyelesaian Sengketa Dagang Internasional," *Lex Administratum* 2, no. 3 (2014), <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/administratum/article/view/6139>.

<sup>36</sup> Surya Muhammad Gunarsa, "Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Terkait Keberatan dan Pembatalan Putusan Arbitrase Sebagai Alternative Dispute Resolution dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen," *SASI* 25, no. 2 (2019): 160-172, <https://doi.org/10.47268/sasi.v25i2.197>.

#### **D. KESIMPULAN**

Permasalahan konsumen di sektor properti DKI Jakarta umumnya disebabkan oleh ketimpangan relasi antara konsumen dan pelaku usaha (*developer*), terutama dalam hal keterbukaan informasi, keterlambatan pembangunan, atau spesifikasi bangunan yang tidak sesuai. Dalam konteks ini, teori perlindungan konsumen dan UUPK menjadi penting sebagai dasar hukum. Konsumen akhir, yaitu individu yang membeli properti untuk kebutuhan pribadi, berhak atas perlindungan hukum terhadap tindakan pelaku usaha yang merugikan.

BPSK berperan penting sebagai forum alternatif penyelesaian sengketa konsumen, termasuk di sektor properti. BPSK dapat menyelesaikan konflik melalui konsiliasi, mediasi, atau arbitrase. Meski putusan arbitrase BPSK bersifat final dan mengikat, pelaksanaannya masih menghadapi kendala karena belum memiliki kekuatan eksekusi otomatis seperti putusan pengadilan. Kasus yang dianalisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa putusan BPSK dapat dibatalkan melalui jalur pengadilan, yang mencerminkan kelemahan dari sisi regulasi dan yurisdiksi.

Sebagai saran, agar BPSK lebih efektif dalam menyelesaikan sengketa konsumen, khususnya di bidang properti, disarankan adanya peningkatan sosialisasi kepada masyarakat tentang fungsi dan prosedur BPSK. Pemerintah juga perlu memperjelas mekanisme pelaksanaan putusan arbitrase BPSK agar dapat dieksekusi tanpa melalui pengadilan. Reformasi regulasi diperlukan, terutama melalui revisi UUPK agar lebih selaras dengan UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase. Selain itu, harmonisasi kedua undang-undang ini sangat penting agar BPSK memiliki kekuatan hukum setara dengan lembaga arbitrase lainnya (seperti misalnya BANI). Terakhir, penguatan kelembagaan BPSK melalui peningkatan anggaran, pelatihan SDM, serta penyusunan SOP yang seragam di seluruh daerah diperlukan untuk meningkatkan kepercayaan publik dan efektivitas penyelesaian sengketa konsumen

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Gunarsa, Surya Muhammad. "Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Terkait Keberatan dan Pembatalan Putusan Arbitrase Sebagai Alternative Dispute Resolution dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen." *SASI* 25, no. 2 (2019): 160–172. <https://doi.org/10.47268/sasi.v25i2.197>.
- Hadjon, Philipus M. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia: Sebuah Studi tentang Prinsip-Prinsipnya, Penanganannya oleh Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara*. Bina Ilmu, 1987.

- Ista Sitepu, Rida, dan Hana Muhamad. "Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia." *Jurnal Rechten : Riset Hukum dan Hak Asasi Manusia* 3, no. 2 (2022): 7-14. <https://doi.org/10.52005/rechten.v3i2.79>.
- Kansil, C.S.T. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*. Balai Pustaka, 1989.
- Karwur, Grace M. F. "Arbitrase Merupakan Upaya Hukum dalam Penyelesaian Sengketa Dagang Internasional." *Lex Administratum* 2, no. 3 (2014). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/administratum/article/view/6139>.
- Nasution, A.Z. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Diadit Media, 2007.
- Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen (2001).
- Putusan Arbitrase Nomor 007/A/BPSK-DKI/X/2023 (2023).
- Putusan Nomor 826/Pdt.Sus-BPSK/2023/PN.Jkt.Pst.
- Qustulani, Muhamad. *Modul Mata Kuliah Perlindungan Hukum dan Konsumen*. PSP Nusantara Press, t.t.
- Raharjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. Citra Aditya Bakti, 2000.
- Rimanda, Rahmi. "Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai Lembaga Quasi Yudisial di Indonesia." *Jurnal Bina Mulia Hukum* 4, no. 1 (2019). <https://jurnal.fh.unpad.ac.id/index.php/jbmh/article/view/61>.
- Riza, Faisal, dan Rachmad Abduh. "Penyelesaian Sengketa Secara Arbitrase Untuk Melindungi Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen." (*EDUTECH*) *Jurnal Ilmu Pendidikan dan Ilmu Sosial* 4, no. 1 (2018). <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/edutech/article/view/1886>.
- Setiawan, Setiawan. *Perbandingan Proses Penyelesaian Sengketa Properti Melalui BPSK dan Pengadilan Negeri*. 14, no. 4 (2020).
- Subekti, R. *Hukum Perjanjian*. Intermasa, 2005.
- Subekti, R., dan R. Tjitrosudibio. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata: Burgerlijk Wetboek Dengan Tambahan Undang-Undang Pokok Agraria dan Undang-Undang Perkawinan*. Balai Pustaka, 2017.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman (2011).
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (1999).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen jo. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2011 tentang Rumah Susun (2011).

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (1999).

Zulham, Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Kencana Prenada Media Group, 2013.