BAB III

KEKUATAN PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM PRAKTEK

A. Penyelesaian Sengketa Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

1. Ketentuan Berproses Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Asal mula sengketa biasanya bermula pada suatu situasi, dalam hal ini ada pihak yang merasa dirugikan. Biasanya diawali oleh perasaan tidak puas, bersifat subjektif dan tertutup. Kejadian ini dapat dialami oleh individu maupun badan hukum. Saat ini persaingan di dunia usaha semakin ketat sehingga untuk dapat bertahan, banyak pelaku usaha menempuh berbagai macam-macam cara, misalnya dengan mengadakan promosi, memberikan diskon, memberikan hadiah dan cara-cara lainnya. Cara-cara yang dilakukan oleh pelaku usaha bertujuan menarik minat konsumen untuk membeli produk yang mereka hasilkan. Selain dengan cara sebagaimana disebutkan, para pelaku usaha terkadang menempuh cara yang tidak baik, misalnya dengan mengelabuhi konsumen yang membeli produk mereka. Sering terjadi konsumen yang mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk tidak dapat berbuat apa pun apabila terjadi sesuatu terhadap produk yang telah dibeli oleh konsumen,

sehingga menyebabkan konsumen berada dalam posisi lemah dan dirugikan.[1]

Sesungguhnya kesederajatan untuk mendapatkan akses dalam perlakuan hukum bagi konsumen telah diatur secara umum di dalam *Burgerlijk Wetboek* (BW). *Burgerlijk Wetboek* (BW) mengatur bahwa siapa saja yang melakukan perbuatan melawan hukum dan menimbulkan kerugian maka wajib memberikan ganti kerugian. Adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), diharapkan dapat memberi perlindungan kepada konsumen secara komprehensif dalam tatanan hukum Indonesia.

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan hak dan kewajiban yang masih rendah. Hal ini disebabkan antara lain tingkat pendidikan konsumen yang belum memadai, sehingga apabila konsumen dirugikan oleh pelaku usaha, sebagian konsumen tidak memperkarakannya ke pengadilan, karena memakan waktu, biaya yang mahal dan kompleks.

a. Permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen

1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK baik secara tertulis maupun tidak tertulis atau lisan melalui sekretariat BPSK. Permohonan penyelesaian sengketa konsumen dapat juga diajukan

[1] Jimmy J Sihombing, *Cara Menyelesaiakan Sengketa di Luar Pengadilan*, Visimedia, Jakarta, 2011, Hlm. 171

ahli waris atau kuasanya, apabila konsumen yang bersangkutan dalam hal :

a) Meninggal dunia

b) Sakit atau berusia lanjut (manula)

c) Belum dewasa

d) Orang asing (Warga Negara Asing)

2) Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan secara tertulis diberikan bukti tanda terima kepada pemohon oleh sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Sedangkan permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan secara tidak tertulis atau lisan oleh sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dicatat dalam format yang disediakan untuk itu dan dibubuhi tanda tangan atau cap jempol oleh konsumen yang bersangkutan atau ahli warisnya atau kuasanya dan kepada pemohon diberikan bukti tanda terima.

3) Berkas permohonan penyelesaian sengketa konsumen baik yang diajukan secara tertulis maupun tidak tertulis atau lisan dicatat oleh sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi.

Secara teknis peradilan semu, permohonan penyelesaian sengketa konsumen (PSK) diatur dalam

Pasal 15 sampai dengan Pasal 17 SK Memperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001.

b. Persyaratan penyelesaian sengketa konsumen

Penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada prinsipnya merupakan penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen akhir tanpa melibatkan pihak lain.

Penyelesaian sengketa konsumen harus diajukan secara tertulis dengan melampirkan dokumen mengenai :

1) Nama dan alamat lengkap dokumen atau ahli warisnya atau kuasanya yang disertai dengan bukti diri.
2) Nama dan alamat lengkap pelaku usaha,
3) Barang dan/atau jasa yang diadukan,
4) Bukti perolehan (bon, faktur, kwitansi, dan dokumen bukti lain) bila ada.
5) Keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang dan/atau jasa tersebut.
6) Saksi yang mengetahui barang dan/atau jasa tersebut diperoleh.
7) Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa (bila ada).

c. Praktek penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK dibagi dalam 2 bagian, yaitu :[2]

1) Persidangan.

a) Ketua BPSK melalui Panitera memanggil pelaku usaha secara tertulis setelah pengaduan konsumen dinyatakan benar dan lengkap dengan melampirkan copy salinan permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang telah memenuhi persyaratan Pasal 16 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 secara formal. Dalam surat panggilan tersebut dicantumkan :

- hari, tanggal, waktu dan tempat persidangan dengan jelas.
- Kewajiban pelaku usaha untuk memberikan jawaban terhadap permohonan penyelesaian sengketa konsumen.

b) Para pihak menghadap Ketua BPSK untuk diberikan penjelasan tentang penyelesaian sengketa berdasarkan pilihan sukarela (Pasal 46 ayat (2).

c) Setelah para pihak sepakat, penyelesaian sengketa konsumen ditempuh melalui BPSK,

[2] Yusuf Shofhie, *Op.Cit*.Hlm 33

maka Ketua BPSK menjelaskan tentang tata cara persidangan (arbitrase, konsiliasi, mediasi) untuk dipilih dan disepakati.

d) Apabila para pihak memilih konsiliasi atau mediasi, Ketua BPSK membentuk majelis dan mempersiapkan waktu persidangan. Bila arbitrase yang dipilih, maka para pihak dipersilahkan untuk memilih arbitor dari anggota BPSK (unsur pelaku usaha dan/atau konsumen). Setelah arbitor terpilih oleh para pihak, arbitor terpilih meminta Ketua BPSK menetapkan majelis.

e) Dan apabila para pihak bersengketa tidak ada kesepakatan dalam memilih cara atau metode persidangan, hal ini belum ada peraturan yang mengatur. Namun demikian untuk kasus semacam ini di beberapa kota, Ketua BPSK akan memprioritaskan pada pilihan dari konsumen.

2) Persidangan Mejelis.

Pada prinsip persidangan sesuai dengan petunjuk yang tercantum pada SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001. hanya dalam ruang sidang tata letak tempat duduk penggugat,

tergugat, panitera, majelis dan sistimatika persidangan diatur dengan Surat Keputusan Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tentang Tata Cara Persidangan. Isi putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak berupa penjatuhan sanksi administratif (Pasal 37 ayat (3) SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001). Jika ternyata hasil penyelesaian sengketa konsumen baik dengan cara konsiliasi atau mediasi telah dibuat dalam perjanjian tersebut dan dikuatkan dengan keputusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang ditandatangani oleh Ketua dan Anggota Majelis (Pasal 37 ayat (1) dan (2) SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001). Jika ternyata hasil penyelesaian sengketa konsumen dicapai melalui arbitrase, maka hasilnya dituangkan dalam bentuk Putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang ditandatangani oleh Ketua dan Anggota Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dimana didalamnya diperkenankan penjatuhan sanksi administratif (Pasal 37 ayat (4), dan (5) SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001).

d. Alat Bukti dan Pembuktian

Pasal 21 SK Menperindag No.350/MPP/Kep/12/2001 mengenai alat-alat bukti yang digunakan oleh BPSK, yaitu :

1) Barang dan/atau jasa.
2) Keterangan para pihak.
3) Keterangan saksi dan/atau saksi ahli.
4) Surat dan/atau dokumen.
5) Bukti-bukti lain yang mendukung.

Sistem pembuktian yang digunakan dalam gugatan ganti rugi yaitu dengan menggunakan pendekatan sistem Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), maka sistem pembuktian yang digunakan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen juga sistem pembuktian terbalik. Dalam melakukan pemeriksaan dan penelitian sengketa konsumen terdapat 2 (dua) hal yang perlu diperhatikan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yaitu :

1) Penelitian dan pemeriksaan terhadap bukti surat, dokumen, bukti barang, hasil uji instrumen, dan alat bukti lain yang diajukan, baik oleh konsumen maupun oleh pelaku usaha.
2) Pemeriksaan terhadap konsumen, pelaku usaha, saksi dan saksi ahli terhadap orang lain yang mengetahui adanya pelanggaran terhadap ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

2. Tata cara persidangan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pasal 26 ayat (1) SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001) menentukan bahwa pemanggilan pelaku usaha untuk hadir di persidangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) , dilakukan secara tertulis disertai dengan *copy* permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) dalam waktu 3 (hari) kerja sejak permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) diterima secara lengkap dan telah memenuhi persyaratan Pasal 16 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001). Jawaban disampaikan selambat-lambatnya pada persidangan pertama, yaitu hari ke-7 (ketujuh) terhitung sejak diterimanya (secara formal) permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Secara keseluruhan ketentuan Pasal 26 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001) menuntut Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berbuat teliti dan cermat tentang prosedur pemanggilan pada persidangan pertama. Persidangan pertama harus sudah dilakukan pada hari ke-7 (ketujuh), maksimal Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumendiberi waktu 3 (tiga) hari kerja untuk memeriksa kelengkapan dan kebenaran (secara formal) permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen , pada tahap ini dituntut sikap aktif Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dari mulai pemeriksaan kelengkapan dan kebenaran secara formal permohonan Penyelesaian

Sengketa Konsumen (PSK) sampai dengan dilaksanakannya persidangan pertama.

Terdapat 3 (tiga) tata cara persidangan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yaitu :

a. Persidangan dengan cara kosiliasi

Konsiliasi adalah suatu bentuk proses penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Pada proses tersebut dilibatkan pihak lain diluar pihak yang sedang bersengketa, pihak lain tersebut bertindak sebagai fasilitator atau perantara yang bersikap pasif.[3] Pada sengketa konsumen, yang bertindak sebagai fasilitator adalah majelis yang telah disetujui oleh Badan Penylesaian Sengketa Konsumen. Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berperan sebagai fasilitator atau perantara dan bersikap pasif dalam persidangan dengan cara konsiliasi. Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bertugas (Pasal 28 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001) :

1) Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
2) Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
3) Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;

[3] Jimmy J Sihombing, *Op.Cit.* Hlm. 181

4) Menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Tujuan dilibatkannya fasilitator adalah agar dapat dengan mudah tercapai kata sepakat atas permasalahan yang terjadi, adanya fasilitator yang memiliki latar belakang pengetahuan mengenai konsumen tentunya akan dapat mempermudah para pihak untuk dapat mencapai kata sepakat.[4]

Prinsip tata cara Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) dengan cara Konsiliasi ada 2 (dua) ditentukan dalam Pasal 29 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001. Pertama, proses penyelesaian sengketa konsumen menyangkut bentuk maupun jumlah ganti rugi diserahkan sepenuhnya kepada para pihak, sedangkan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bertindak pasif sebagai konsiliator. Kedua, hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

b. Persidangan dengan cara mediasi

Mediasi adalah penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga sebagai penengah atau penyelesaian

[4] Ibid, Hlm.182

sengketa secara menengahi. Keaktifan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) penengah atau penasihat Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) dengan cara mediasi, hal ini terlihat dari tugas Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yaitu :

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

Prinsip tata cara Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) dengan cara mediasi ada 2 (dua) ditentukan dalam Pasal 31 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001. Pertama, proses penyelesaian sengketa konsumen menyangkut bentuk maupun jumlah ganti rugi diserahkan sepenuhnya kepada para pihak, sedangkan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bertindak aktif sebgai mediator dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran

dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa. Kedua, hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

c. Persidangan dengan cara arbitrase

Para pihak, yakni pelaku usaha dan konsumen dapat menyelesaikan sengketa yang terjadi melalui arbitrase apabila para pihak tidak ingin membawa sengketa yang sedang terjadi ke pengadilan. Saat ini, penyelesaian sengketa melalui arbitrase dianggap oleh para pihak lebih sederhana yang dikarenakan proses dari arbitrase yang tidak rumit serta jangka waktu terhadap penyelesaian sengketa yang sudah ditetapkan.

Pada persidangan dengan cara ini para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi. Proses pemilihan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ditempuh melalui 2 (dua) tahap berdasarkan Pasal 32 SK SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001. Pertama, para pihak memilih arbiter dari anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota Majelis Badan Penyelesaian Sengketa

Konsumen (BPSK). Kedua, arbiter yang dipilih para pihak tersebut kemudian memilih arbitor ketiga dari anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dari unsur pemerintah sebagai Ketua Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Jadi unsur pemerintah selalu dipilih untuk menjadi Ketua Majelis.

Prinsip tata cara Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) denga cara arbitrase dilakukan dengan 2 (dua) persidangan, yaitu persidangan pertama dan persidangan kedua : [5]

1) Prinsip-prinsip pada persidangan pertama
    a) Kewajiban Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memberikan petunjuk tentang upaya hukum bagi kedua belah pihak.
    b) Kewajiban Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk mendamaikan kedua belah pihak, dalam hal tercapainya perdamaian maka hasilnya wajib dibuatkan penetapan perdamaian oleh Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
    c) Pencabutan gugatan konsumen dilakukan sebelum pelaku usaha memberikan jawaban, dituangkan dengan surat pernyataan, disertai kewajiban Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

[5] Yusuf Shofhie, *Op.Cit.* Hlm 38-39

mengumumkan pencabutan gugatan tersebut dalam persidangan.

d) Kewajiban Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk memberikan kesempatan yang sama bagi para pihak. Kesempatan yang sama untuk mempelajari berkas yang berkaitan dengan persidangan dan pembacaan isi gugatan dan surat jawaban pelaku usaha, jika tidak tercapai perdamaian.

2) Prinsip-prinsip pada persidangan kedua

a) Kewajiban Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk memberikan kesempatan terakhir sampai persidangan kedua disertai kewajiban para pihak membawa alat bukti yang diperlukan, bila salah satu pihak tidak hadir pada persidangan pertama.

b) Persidangan kedua dilakukan selambat-lambatnya dalam waktu 5 (lima) hari kerja sejak hari persidangan pertama.

c) Kewajiban Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk memberitahukan persidangan Kedua dengan surat panggilan kepada para pihak.

d) Pengabulan gugatan konsumen, jika pelaku usaha tidak dating pada persidangan kedua (verstek), sebaliknya gugatan digugurkan, jika konsumen tidak datang.

B. Eksekusi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Praktek

Tugas dan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen secara jelas dan tegas telah diatur dalam Kepmenperindag No. 350/Mpp/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dilakukan dengan cara konsiliasi,mediasi dan arbitrase. Pasal 1 butir 9 Kepmenperindag No. 350/Mpp/Kep/12/2001 menyatakan bahwa Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilandengan perantaraan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Pasal 1 butir 10 Kepmenperindag No. 350/Mpp/Kep/12/2001 menyatakan bahwa mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai penasihat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Pasal 1 butir 11 Kepmenperindag No. 350/Mpp/Kep/12/2001 menyatakan bahwa arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Bedasarkan Pasal 42 Kepmenperindag No. 350/Mpp/Kep/12/2001, putusan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah putusan yang bersifat final dan megikat para pihak sehingga para pihak harus dengan itikad baik menjalankan hal yang sudah disepakati pada putusan tersebut, agar putusan tersebut dapat menjadi putusan yang bersifat eksekutorial, terhadap putusan tersebut dapat dimintakan eksekusi ke pengadilan negeri.[6] Putusan yang bersifat final dan mengikat telah mempunyai kekuatan hukum yang pasti, final berarti sengketa konsumen yang diselesaikan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen mestinya telah berakhir dan selesai, mengikat berarti memaksa dan sebagai sesuatu yang harus dijalankan para pihak.[7] Apabila pada kenyataannya putusan tersebut tidak dijalankan oleh salah satu pihak yakni pelaku usaha atau konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat meminta kepada penyidik pegawai negeri sipil perlindungan konsumen untuk dilakukan penyelidikan.

Konsumen dan pelaku usaha yang tidak puas atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat mengajukan keberatan berdasarkan Pasal 41 ayat 3 yang menyatakan bahwa konsumen dan pelaku usaha yang menolak putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari ketiga terhitung

[6] Jimmy J Sihombing, *Op.Cit.* Hlm. 184

[7] http://www.perlindungankonsumen.or.id, *Mencari Ujung Tombak (BPSK),* akses tanggal 4 Juni 2011, pukul 21.00 Wib

sejak keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dibetitahukan. Hal ini bertentangan dengan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang bersifat final dan mengikat.

Dalam hal Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen telah menerima gugatan, maka berdasarkan Pasal 55 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lama 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima. Batasan hari mengenai waktu putusan, tarnpaknya akan menemui kesulitan dalam implementasinya karena proses penyelesaian sengketa konsumen memerlukan waktu cukup lama berkait dengan proses beracaranya, seperti melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen, memanggil pelaku usaha yang diduga melakukan pelanggaran atau mernanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini.

Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah putusan arbitrase yang dinyatakan bersifat final dan mengikat (Pasal 53 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen). Hal ini senada dengan ketentuan yang tercantum dalam Pasal 60 Undang-Undang No.30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang menyatakan putusan arbitrase bersifat final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak. Dalam Pasal 56 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari

setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut, bahkan terhadap putusan Pengadilan Negeri sebagaimana dalam Pasal 58 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dapat diajukan kasasi ke Mahkamah Agung dalam waktu 14 (empat belas) hari sejak putusan. Hal ini tentu rnenimbulkan keanehan terhadap eksistensi putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan menunjukkan kontradiksi dengan sifat final dan mengikat dari putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen itu sendiri, sebab merujuk pada penjelasan Pasal 54 ayat (3) Undang- Undang Perlindungan Konsumen, telah ditentukan bahwa yang dimaksud dengan putusan majelis bersifat final adalah bahwa tidak ada atau tidak dimungkinkan upaya banding dan kasasi.[8]

[8] Bernadetta T. Wulandari, *Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Alternatif Upaya Penegakan Hak Konsumen Di Indonesia,* 2006. Hlm 146