

ANALISIS YURIDIS TERHADAP PROSEDUR PENYELESAIAN DAN PERTIMBANGAN HUKUM BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM SENGKETA PROPERTI: Studi Putusan BPSK Kota Batam Nomor 001/PK-ARB/BPSK/I/2021

Yaomi Tachyata Masning Rhuina
Universitas Putera Batam
E-mail: yaomi.tachta1806@gmail.com

Diki Zukriadi
Universitas Putera Batam
E-mail: zukriadiki@gmail.com

Abstract

Consumer disputes in the property sector often arise from discrepancies between building specifications and the terms outlined in the agreement, leading to potential losses for consumers. This research aims to analyze the dispute resolution procedure thru arbitration mechanisms at the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) of Batam City and to examine the legal basis for the decision in BPSK Decision Number 001/PK-ARB/BPSK/I/2021, which resulted in the rejection of the consumer's lawsuit. The research method used is normative juridical with a case approach and a statute approach, utilizing a study of decision documents and relevant legal literature. The research results indicate that the dispute resolution procedures at BPSK have been implemented in accordance with the provisions of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, with simple, fast, and efficient resolution stages. The legal considerations of the BPSK panel focused on the interpretation of the "red brick or equivalent" clause in the contract, the validity of the building permit, and the laboratory test results proving the conformity of the building material specifications. Based on these considerations, the panel decided to dismiss the consumer lawsuit. This decision also underscores the importance of legal certainty, procedural effectiveness, and a balance of legal protection for both consumers and businesses.

Keywords: *Arbitration; BPSK; Consumer Protection*

Abstrak

Sengketa konsumen dalam bidang properti kerap terjadi akibat adanya ketidaksesuaian antara spesifikasi bangunan dan ketentuan yang tercantum dalam perjanjian, sehingga menimbulkan potensi kerugian bagi pihak konsumen. Penelitian ini bertujuan menganalisis prosedur penyelesaian sengketa melalui mekanisme arbitrase di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Batam serta mengkaji dasar pertimbangan hukum dalam putusan BPSK Nomor 001/PK-ARB/BPSK/I/2021 yang berakhir dengan penolakan gugatan konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan kasus (*case approach*) dan perundang-undangan (*statute approach*) melalui studi dokumen putusan serta literatur hukum yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur penyelesaian sengketa di BPSK telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan tahapan penyelesaian yang bersifat sederhana, cepat, dan efisien. Pertimbangan hukum majelis BPSK berfokus pada penafsiran terhadap klausul "bata merah atau setara" yang tercantum dalam kontrak, keabsahan izin bangunan, serta hasil uji laboratorium yang membuktikan kesesuaian spesifikasi material bangunan. Berdasarkan pertimbangan tersebut, majelis memutuskan untuk menolak gugatan konsumen. Putusan ini sekaligus menegaskan pentingnta kepastian hukum, efektivitas prosedur, dan keseimbangan perlindungan hukum bagi konsumen maupun pelaku usaha.

Kata Kunci: *Arbitrase; BPSK; Perlindungan Konsumen*

I. PENDAHULUAN

Seiring meningkatnya pembangunan kawasan permukiman terpadu oleh para developer, disertai gencarnya promosi perumahan melalui berbagai media yang menawarkan beragam bonus serta fasilitas pendukung, masyarakat semakin terdorong untuk membeli rumah di lingkungan permukiman tersebut. Harapannya adalah memperoleh hunian yang berada dalam kawasan yang aman, nyaman, sehat, tertata, dan memiliki fasilitas terpadu, sebagai wujud pemenuhan hak konsumen atas tempat tinggal yang layak huni.¹ Pada era modern, fungsi rumah pun telah mengalami pergeseran, tidak lagi sekedar kebutuhan dasar dan bentuk perlindungan, tetapi juga menjadi bagian dari gaya hidup yang mencerminkan kenyamanan dan karakter pemilikinya. Di Indonesia, permintaan terhadap hunian terus meningkat secara signifikan, terutama di kawasan perkotaan yang memiliki kepadatan penduduk tinggi.

Di tengah pesatnya perkembangan sektor perumahan dan meningkatnya intensitas promosi yang dilakukan pelaku usaha, kepentingan konsumen sering kali berada pada posisi yang kurang menguntungkan. Dalam upaya memaksimalkan keuntungan, pelaku

usaha kerap menerapkan strategi pemasaran dan distribusi yang agresif, yang tidak jarang mengabaikan aspek keselamatan dan kepentingan konsumen. Kerugian dapat timbul dalam berbagai bentuk, seperti penggunaan material yang tidak sesuai, informasi yang tidak lengkap atau menyesatkan, hingga praktik pemasaran yang memanfaatkan rendahnya pengetahuan serta kesadaran konsumen tentang kualitas dan spesifikasi produk. Oleh karena itu, perlindungan terhadap konsumen menjadi elemen penting untuk menjaga keseimbangan antara hak pembeli dan kepentingan pelaku usaha, terutama dalam sektor properti yang melibatkan investasi besar dan jangka panjang.

Terdapat dua mekanisme yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, yaitu melalui jalur litigasi (pengadilan) atau non-litigasi (di luar pengadilan).² Setiap konsumen yang merasa dirugikan berhak mencari keadilan dengan mengajukan gugatan ke pengadilan negeri sebagai lembaga peradilan yang berwenang. Dasar hukum penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan diatur dalam Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).³ Ketentuan dalam pasal tersebut

¹ Muhammad Anies, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Pemilikan Rumah Dari Developer Di Kota Makassar," *Al Daulah : Jurnal Hukum Pidana Dan Ketatanegaraan* 5, no. 2 (2016): 268–90, <https://doi.org/10.24252/ad.v5i2.4847>.

² Marten Bunga, "Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Gorontalo Law Review* 4, no. 2 (2021): 331–47,

<https://jurnal.unigo.ac.id/index.php/golrev/article/view/1961>.

³ I Made Artha Rimbawa, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Properti Sistem Pre Project Selling Berdasarkan Prinsip Perlindungan Konsumen Dalam Uu Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *VYAVAHARA DUTA XVI*, no. 2 (2021): 137–48.

menegaskan bahwa konsumen yang mengalami kerugian dapat mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha, baik melalui lembaga penyelesaian sengketa konsumen seperti BPSK maupun melalui pengadilan umum. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan di dalam atau di luar pengadilan berdasarkan kesepakatan sukarela para pihak. Apabila para pihak memilih penyelesaian di luar pengadilan, hal tersebut tidak menghapus tanggung jawab pidana pelaku usaha apabila ditemukan unsur tindak pidana. Namun, jika upaya penyelesaian di luar pengadilan tidak berhasil, maka para pihak dapat melanjutkan penyelesaian sengketa melalui pengadilan.

Banyak pihak cenderung memilih penyelesaian sengketa secara non-litigasi dibanding melalui pengadilan karena prosesnya dinilai lebih cepat, efisien, dan hemat biaya. Meskipun demikian, apabila jalur non-litigasi tidak menghasilkan kesepakatan, maka pengadilan tetap menjadi upaya terakhir untuk memperoleh keadilan.⁴ Bentuk penyelesaian sengketa non-litigasi meliputi konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.⁵ Dalam tulisan ini, fokus pembahasan diarahkan pada penyelesaian sengketa melalui forum arbitrase,

yaitu mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase tertulis antara para pihak. Melalui perjanjian tersebut, para pihak sepakat menyerahkan sengketa kepada arbiter atau majelis arbitrase yang berwenang memberikan putusan akhir dan bersifat mengikat, baik perjanjian itu dibuat sebelum sengketa timbul maupun setelahnya. Persyaratan utama agar sebuah sengketa dapat diselesaikan oleh arbiter atau majelis arbitrase adalah perjanjian arbitrase.⁶

Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga non-struktural yang dibentuk di Daerah Tingkat II atau Kabupaten/Kota merupakan langkah penting dalam upaya memberikan perlindungan hukum bagi konsumen. BPSK berperan penting dalam menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan (non-litigasi).⁷ Selain mengurangi jumlah kasus yang terkumpul di pengadilan, lembaga seperti ini diharapkan dapat membantu masyarakat atau konsumen yang memilih untuk menghindari sistem hukum untuk menyelesaikan sengketa.⁸ Perkembangan baru ini dimaksudkan untuk

⁴ Yustiana Dwirainaningsih, "Analisis Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)," *JURNAL LITBANG KOTA PEKALONGAN* 15 (2018), <https://doi.org/10.54911/litbang.v15i0.76>.

⁵ Faisal Riza and Rachmad Abduh, "Penyelesaian Sengketa Secara Arbitrase Untuk Melindungi Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen," *Jurnal EduTech* 4, no. 1 (2018): 30–39.

⁶ Indah Sari, "Keunggulan Arbitrase sebagai forum penyelesaian sengketa di luar pengadilan," *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 9, no. 2 (2019): 47–73.

⁷ Suherman and Shinta Dwi Enggraini, "Efektivitas Penyelesaian Sengketa Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Jakarta Melalui Proses Konsiliasi," *Reformasi Hukum* 26, no. 1 (2022), <https://doi.org/10.46257/jrh.v26i1.393>.

⁸ Rida Ista Sitepu et al., "Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia," 2015.

mendorong upaya penyelamatan bagi konsumen di negara ini.⁹

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengatur perlindungan konsumen di Indonesia. Undang-undang ini tidak hanya melindungi hak-hak dasar konsumen, tetapi juga menciptakan landasan hukum untuk penyelesaian sengketa konsumen secara efektif melalui pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Sebagaimana diatur dalam Pasal 52 UUPK, selain menyelesaikan sengketa melalui mekanisme mediasi, konsiliasi, atau arbitrase, BPSK juga memiliki tugas memberikan konsultasi perlindungan konsumen, mengawasi klausula baku, serta melaporkan pelanggaran UUPK kepada penyidik umum.

BPSK didirikan sebagai lembaga alternatif untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan (non-litigasi), dengan tujuan sederhana untuk menyelesaikan sengketa.¹⁰ Perlindungan konsumen merupakan hak dasar setiap warga negara dalam kegiatan konsumsi barang atau jasa.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan landasan hukum untuk melindungi hak-hak konsumen dan memberikan keadilan dalam transaksi.¹¹

Peran BPSK dalam sistem perlindungan konsumen mencerminkan pendekatan alternatif, yang dikenal sebagai penyelesaian sengketa alternatif atau ADR (*Alternative Dispute Resolution*). Pendekatan ini memberi konsumen kesempatan yang lebih besar untuk memperoleh keadilan tanpa harus menjalani prosedur pengadilan yang formal dan mahal.¹² Hal ini sejalan dengan semangat perlindungan konsumen yang menginginkan sistem perdagangan nasional seimbang antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha.¹³ Lembaga ini dirancang untuk menyelenggarakan proses penyelesaian yang sederhana, cepat, dan biaya ringan, sejalan dengan prinsip dasar peradilan yang efektif dan efisien.¹⁴

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), lima parameter utama mengatur larangan bagi pelaku usaha terkait

⁹ Arianto Hulu, A.A. Laksmi Sagung Dewi Ni, and Made Sukaryati Karma, "Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Kasus: Putusan BPSK Badung No.01/AP/BPSK/IV/2016)," *Jurnal Preferensi Hukum* 1, no. 2 (2020), <https://doi.org/10.22225/jph.1.2.2338.28-32>.

¹⁰ Irfansyah Irfansyah, "Peran Strategis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Ensiklopedia Sosial Review* 3, no. 1 (2021), <https://doi.org/10.33559/esr.v3i1.687>.

¹¹ Nurhanim Nurhanim and Toni Toni, "Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Online Ditinjau Dari UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Al Qalam: Jurnal Ilmiah*

Keagamaan Dan Kemasyarakatan 17, no. 1 (2023), <https://doi.org/10.35931/aq.v17i1.1815>.

¹² Arif Rahman, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang," *AJUDIKASI: Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 1 (2018): 21–42.

¹³ Hulu, Dewi Ni, and Karma, "Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Kasus: Putusan BPSK Badung No.01/AP/BPSK/IV/2016)."

¹⁴ Superry Daniel Sitompul, "Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Terkait Good Governance (Studi Kasus Di BPSK Kota Medan)," *Universitas Medan Area* (2014).

barang dan/atau jasa yang dapat menjadi dasar pengaduan ke BPSK. Kelima parameter tersebut adalah sebagai berikut: produk yang tidak memenuhi standar kualitas, informasi yang menyesatkan tentang produk, metode pemasaran yang merugikan, pelanggaran terhadap perjanjian (wanprestasi), dan penambahan klausula baku yang merugikan konsumen.¹⁵

Sengketa properti, seperti yang terjadi dalam kasus ini, seringkali melibatkan isu kompleks seperti perbedaan spesifikasi bangunan, cacat tersembunyi (*verborgen gebreken*), dan wanprestasi. Putusan BPSK menjadi krusial karena merupakan representasi penerapan hukum perlindungan konsumen secara praktis. Studi kasus ini berfokus pada Putusan BPSK Kota Batam Nomor 001/PK-ARB/BPSK/I/2021 yang menyelesaikan sengketa antara Melita Sihura (Konsumen) dan PT. PKP (Putera Karyasindo Prakarsa) (Pelaku Usaha).

Dalam sengketa antara Melita Sihura (Penggugat/Konsumen) dan PT. Putera Karyasindo Prakasa (Tergugat/Pelaku Usaha), muncul persoalan terkait spesifikasi bangunan yang tidak sesuai dengan perjanjian. Penggugat merasa dirugikan karena bahan material bangunan yang digunakan tidak sesuai dengan yang dijanjikan dalam dokumen Kesepakatan Jual Beli (KJB). Dalam dokumen KJB, dinding rumah dijanjikan menggunakan

bata merah, tetapi dalam realisasinya, pengembang menggunakan material alternatif berupa bata beton berbahan *fly ash*, yang menurut pengembang memiliki kualitas setara. Konsumen menganggap penggantian material ini tidak sesuai dengan perjanjian dan mengurangi kepercayaan terhadap pengembang. Upaya klarifikasi kepada pihak pengembang tidak membuahkan hasil, sehingga konsumen mengajukan pengaduan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Batam.

Keunikan putusan ini adalah Majelis Arbitrase BPSK memutuskan menolak gugatan Penggugat/Pemohon (Konsumen). Keputusan ini menimbulkan pertanyaan penting mengenai kriteria dan pertimbangan pembuktian yang digunakan oleh BPSK, mengingat lembaga ini sering diasumsikan memiliki keberpihakan yang kuat terhadap konsumen.

Berdasarkan latar belakang dan kasus yang dianalisis, penelitian ini merumuskan dua permasalahan utama:

1. Bagaimana prosedur penyelesaian sengketa properti melalui mekanisme arbitrase di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Batam sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya

¹⁵ Anik Tri Haryani, Sarjiyati Sarjiyati, and Yuni Purwati, "Peran BPSK Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen," *YUSTISIA MERDEKA: Jurnal Ilmiah*

Hukum 6, no. 2 (2020), <https://doi.org/10.33319/yume.v6i2.53>.

dalam Putusan Nomor 001/PK-ARB/BPSK/I/2021?

2. Apa pertimbangan hukum yang menjadi dasar putusan BPSK Kota Batam dalam sengketa properti pada Putusan Nomor 001/PK-ARB/BPSK/I/2021, dan sejauh mana pertimbangan tersebut menjamin keadilan serta perlindungan hak konsumen terhadap pelaku usaha di sektor properti?

Oleh karena studi mengenai BPSK seringkali berfokus pada efektivitas eksekusi putusan atau kasus-kasus pengabulan gugatan, penelitian ini menawarkan kebaruan (*state of the art*) dengan secara spesifik menganalisis putusan penolakan gugatan konsumen di sektor properti, sehingga dapat menguji objektivitas dan standar pembuktian BPSK dari perspektif yang lebih seimbang. Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis secara yuridis prosedur Arbitrase BPSK dan mengkaji secara mendalam pertimbangan hukum di balik penolakan gugatan Konsumen dalam Putusan Nomor 001/PK-ARB/BPSK/I/2021.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian hukum dengan pendekatan deskriptif-analitis dan termasuk dalam jenis penelitian yuridis normatif (*normative juridical research*). Metode pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kasus (*case approach*), yang memfokuskan analisis mendalam terhadap Putusan BPSK Kota Batam Nomor 001/PK-

ARB/BPSK/I/2021, serta pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) untuk mengkaji landasan hukum UUPK dan peraturan terkait BPSK. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumen dan studi literatur untuk memperoleh bahan hukum primer, yaitu putusan BPSK, dan bahan hukum sekunder seperti literatur, buku, dan jurnal ilmiah hukum, serta bahan hukum tersier berupa kamus hukum, ensiklopedia, dan sumber pendukung lain yang membantu memperjelas konsep serta istilah hukum yang digunakan dalam penelitian. Selanjutnya, metode analisis data yang diterapkan adalah analisis kualitatif dengan tahapan: pertama, menginterpretasikan bahan hukum sesuai dengan permasalahan penelitian; kedua, mengevaluasi isi norma hukum yang relevan; dan ketiga, menghubungkan secara sistematis antara teori, peraturan perundang-undangan, dan putusan BPSK untuk menjawab rumusan masalah, yaitu menganalisis prosedur arbitrase serta pertimbangan hukum Majelis BPSK dalam menolak gugatan konsumen.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Prosedur Penyelesaian Sengketa Properti melalui Mekanisme Arbitrase di BPSK Kota Batam Sesuai UUPK dalam Putusan Nomor 001/PK-ARB/BPSK/I/2021

Berdasarkan analisis yuridis terhadap Putusan BPSK Kota Batam Nomor 001/PK-ARB/BPSK/I/2021, prosedur penyelesaian

sengketa properti melalui mekanisme arbitrase di BPSK telah dilaksanakan secara bertahap dan berlandaskan pada ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), khususnya Pasal 45-54 yang mengatur mekanisme penyelesaian sengketa konsumen. Adapun Pasal 52 UUPK memiliki peran penting sebagai dasar hukum pembentukan dan kewenangan BPSK, termasuk kewenangan untuk melaksanakan fungsi arbitrase, mediasi, dan konsiliasi sebagai bagian dari mekanisme *alternative dispute resolution* (ADR). Dengan demikian, keberadaan BPSK dalam konteks ini bukan sekadar administratif, melainkan merupakan pelaksanaan prinsip penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang tetap menjamin keadilan dan perlindungan bagi para pihak. Berikut adalah temuan utama mengenai prosedur yang terjadi dalam kasus tersebut:

a. Pengajuan Gugatan dan Pemeriksaan Awal.

Konsumen (penggugat) mengajukan pengaduan kepada BPSK Kota Batam melalui formulir pengaduan tertanggal 15 Januari 2021 yang kemudian dicatat dengan Nomor Pengaduan 002/PK/BPSK/I/2021. Menindaklanjuti pengaduan tersebut, BPSK melakukan pemeriksaan awal dengan memanggil para pihak, yakni Penggugat/Pemohon dan Tergugat/Termohon untuk hadir pada tanggal 29 Januari 2021. Dalam tahap ini,

BPSK menawarkan tiga opsi penyelesaian sengketa yaitu mediasi, konsiliasi, dan arbitrase sebagaimana diatur dalam Pasal 52 UUPK. Pilihan ini memperlihatkan penerapan prinsip autonomi para pihak, di mana konsumen dan pelaku usaha bebas menentukan mekanisme yang dianggap paling tepat. Kesepakatan mereka untuk menempuh jalur arbitrase dituangkan dalam Surat Kesepakatan Pemilihan Cara Penyelesaian Sengketa Nomor 001/PK-ARB/BPSK/I/2021. Secara normatif, tahapan ini telah sesuai dengan Pasal 45 dan 46 UUPK, tetapi secara analitis, efektivitasnya bergantung pada sejauh mana konsumen memahami konsekuensi hukum dari pemilihan arbitrase, karena sifat putusan yang final dan mengikat dapat membatasi hak untuk mengajukan keberatan lebih lanjut.¹⁶

b. Penunjukan Arbiter dan Pelaksanaan Sidang Arbitrase.

Setelah para pihak sepakat memilih arbitrase sebagai mekanisme penyelesaian sengketa, BPSK menetapkan Majelis Arbitrase melalui Berita Acara Pemilihan Anggota Majelis BPSK Nomor 002/BAPAM-BPSK/I/2021 tertanggal 29 Januari 2021. Penunjukan ini kemudian ditetapkan secara resmi oleh Ketua BPSK Kota Batam melalui Surat Penunjukan Majelis Nomor 002/MJL/BPSK/I/2021 pada tanggal yang sama. Proses tersebut

¹⁶ Nyoman Adi Astiti and Jefry Tarantang, "Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Lembaga

Arbitrase," *Jurnal Al-Qardh* 3, no. 2 (2018): 110–22, <https://doi.org/10.23971/jaq.v3i2.1179>.

tidak hanya memenuhi ketentuan Pasal 48-50 UUPK, tetapi juga mencerminkan penerapan prinsip imparialitas. Prinsip ini menuntut agar majelis bersikap netral dan bebas dari konflik kepentingan, sehingga keputusan yang diambil tidak dipengaruhi kepentingan pribadi maupun keberpihakan terhadap salah satu pihak.¹⁷ Imparialitas tampak dari mekanisme pemilihan arbiter yang dilakukan secara transparan dan berdasarkan kesepakatan para pihak, sehingga memberikan jaminan bahwa pemeriksaan sengketa akan berlangsung secara objektif dan adil sesuai asas *audi et alterm partem*. Dalam sidang pertama pada 3 Februari 2021, majelis menawarkan perdamaian kepada para pihak sebagaimana diwajibkan oleh Pasal 34 ayat (1) Keputusan Menteri Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, sejalan dengan ketentuan Pasal 130 HIR dan Pasal 3 ayat (1) SEMA Nomor 1 Tahun 2016 yang menunjukkan adanya upaya keadilan prosedural (*procedural justice*) dengan memberikan kesempatan kepada pihak bersengketa untuk menyelesaikan masalah tanpa proses adjudikatif yang panjang. Karena perdamaian tidak tercapai, Majelis melanjutkan

pemeriksaan perkara melalui mekanisme arbitrase hingga tahap pembuktian, dengan tetap berpegang pada kewenangan dan prosedur yang diberikan oleh UUPK. Prosedur ini sesuai dengan Pasal 48 dan 50 UUPK yang mengatur mekanisme mediasi dan arbitrase sebagai alternatif penyelesaian sengketa. Walaupun perdamaian gagal, tahapan ini menunjukkan penerapan prinsip *due process of law*, yaitu prinsip yang menuntut agar setiap proses pemeriksaan dilakukan secara adil, transparan, dan mengikuti prosedur yang telah ditentukan. *Due process of law* memastikan bahwa kedua belah pihak memperoleh hak yang sama untuk didengar, menyampaikan bukti, memberikan keterangan, dan membantah argumen pihak lawan.¹⁸ Dengan demikian, proses arbitrase di BPSK tidak hanya mengikuti ketentuan normatif, tetapi juga menjamin bahwa hak-hak prosedural konsumen dan pelaku usaha dilindungi secara setara.

c. Penolakan Gugatan dan Pertimbangan Prosedural.

Dalam putusannya, Majelis Arbitrase BPSK menolak gugatan Penggugat (konsumen) karena dalil-dalil gugatan mengenai penggunaan material bangunan

¹⁷ Naufal Rusyda Miswara and M. Yusuf Bukhori, "Penerapan Prinsip Imparialitas Hakim Praperadilan Dalam Penanganan Kasus Error In Persona," *Journal of Sharia and Law* 3, no. 3 (2024): 932-46, <https://doi.org/https://doi.org/10.1234001/jsl.v3i3.3007>

¹⁸ Zico Junius Fernando, "Due Process of Law Dalam Penanggulangan Tindak Pidana Di Indonesia," *Majalah Keadilan* 21, no. 1 (2021): 67-89, <https://journals.unihaz.ac.id/index.php/keadilan/article/view/2017>.

yang dianggap tidak sesuai dengan perjanjian tidak terbukti menurut majelis. Pelaku usaha berhasil menunjukkan bukti bahwa penggunaan material bata beton berbahan dasar *fly ash* dan *bottom ash* masih dapat dianggap sebagai material yang sah dan setara dengan bata merah sebagaimana disepakati dalam kesepakatan awal, lengkap dengan perizinan resmi dari Kementerian Lingkungan Hidup dan hasil uji laboratorium. Secara normatif, pertimbangan ini memperlihatkan penerapan prinsip pembuktian proporsional, yaitu prinsip yang mengharuskan beban pembuktian dibagi secara adil sesuai kapasitas dan akses informasi para pihak,¹⁹ di mana beban pembuktian tidak sepenuhnya dibebankan kepada konsumen. Namun dari perspektif analisis kritis, majelis tampak lebih menekankan aspek formal legalistik ketimbang keadilan substantif bagi konsumen. Mengingat pedoman perlindungan konsumen menyatakan bahwa “konsumen sering menghadapi ketidakseimbangan (*inequality of bargaining power*) dalam hal ekonomi, tingkat pendidikan, dan daya tawar”,²⁰ maka idealnya majelis arbitrase turut mempertimbangkan ketimpangan

struktural tersebut dalam menilai klaim konsumen. Oleh karena itu, meskipun prosedur berjalan sesuai hukum, efektivitasnya dalam melindungi kepentingan konsumen masih dapat diperdebatkan.

d. Kepastian Hukum, Efisiensi, dan Keadilan Prosedural.

Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase di BPSK telah memberikan kepastian hukum bagi para pihak karena seluruh tahapan proses dilakukan berdasarkan aturan normatif yang berlaku, dan putusannya bersifat final dan mengikat sesuai Pasal 54 UUPK. Dari segi efisiensi, penyelesaian melalui BPSK lebih cepat dan terjangkau dibanding jalur pengadilan. Namun, dimensi keadilan prosedural juga penting diperhatikan. Dalam kasus ini, BPSK telah memberi ruang yang seimbang bagi para pihak untuk mengajukan bukti dan argumen, namun belum sepenuhnya menonjolkan perlindungan terhadap pihak yang lebih lemah yakni konsumen. Ke depan, efektivitas BPSK tidak hanya diukur dari kepatuhan terhadap prosedur, tetapi juga dari kemampuannya menyeimbangkan kepastian hukum, kemanfaatan, dan keadilan dalam proses penyelesaian sengketa.

¹⁹ Maisara Sunge, “Beban Pembuktian Dalam Perkara Perdata,” *Jurnal Inovasi* 9, no. 2 (2012), <https://ejournal.ung.ac.id/index.php/JIN/article/view/715/658>.

²⁰ I. Benöhr, “The United Nations Guidelines for Consumer Protection: Legal Implications and New Frontiers,” *Journal of Consumer Policy* 43, no. 1 (2020): 105–24, <https://doi.org/10.1007/s10603-019-09443-y>.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa prosedur penyelesaian sengketa properti melalui mekanisme arbitrase di BPSK Kota Batam telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan normatif yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta peraturan pelaksanaannya. Tahapan dimulai dari pengajuan gugatan dan pemeriksaan awal, pemilihan serta penunjukan majelis arbiter, pelaksanaan persidangan dengan upaya perdamaian hingga pemeriksaan pembuktian, sampai pada putusan akhir, menunjukkan bahwa BPSK telah menjalankan fungsi yuridisnya sebagai forum penyelesaian sengketa konsumen. Namun, dari sisi analisis normatif kritis, efektivitasnya masih perlu diperkuat dengan memperhatikan keadilan prosedural dan perlindungan konsumen yang lebih substantif. Dengan demikian, meskipun BPSK telah berfungsi sebagai forum penyelesaian sengketa yang cepat dan efisien, perannya sebagai instrumen perlindungan hukum konsumen baru optimal apabila mampu menyeimbangkan kepastian hukum dengan prinsip keadilan yang hidup dalam masyarakat.

3.2 Pertimbangan Hukum Dasar Putusan BPSK Kota Batam dalam Sengketa Properti pada Putusan Nomor 001/PK-ARB/BPSK/I/2021 dan Jaminan Keadilan serta Perlindungan Hak Konsumen

Analisis yuridis terhadap Putusan BPSK

Kota Batam Nomor 001/PK-

ARB/BPSK/I/2021 yang dikeluarkan pada 17 Februari 2021 dan menolak gugatan konsumen Melita Sihura terhadap PT. Putera Karyasindo Prakarsa (PKP) dalam sengketa properti, menunjukkan bahwa pertimbangan hukum majelis arbitrase didasarkan pada interpretasi spesifikasi kontraktual dan standar pembuktian, di mana majelis arbitrase menekankan prinsip objektivitas untuk menjaga keseimbangan antara perlindungan konsumen dan kepatuhan pelaku usaha terhadap regulasi. Putusan ini muncul dari pengaduan konsumen pada 15 Januari 2021 mengenai ketidaksesuaian material dinding rumah tipe T-38 Hook di perumahan Wonderland yang dibeli seharga Rp 333.450.000 berdasarkan Kesepakatan Jual Beli (KJB) Nomor 007/WDL/KJB/X/2017 tanggal 6 Oktober 2017, di mana spesifikasi menyebutkan “dinding: batu bata merah atau setara, diplester, diaci halus, finishing cat”, tetapi konsumen menemukan bata beton dari *fly ash* saat renovasi pada November 2019, setelah serah terima pada 30 April 2019 dan pelunasan pada 18 Juni 2019. Majelis arbitrase yang ditunjuk melalui Berita Acara Pemilihan Nomor 002/BAPAM-BPSK/I/2021 dan Surat Penunjukan Nomor 002/MJL/BPSK/I/2021 tanggal 29 Januari 2021, menolak tuntutan konsumen untuk penggantian rumah sesuai spesifikasi setelah upaya perdamaian gagal pada sidang pertama 3 Februari 2021, dengan dasar alasan bahwa material bata beton tersebut memenuhi kriteria “setara” sebagaimana disebut dalam KJB. Penilaian ini

didasarkan pada bukti saksi dan analisis laboratorium yang menunjukkan material aman dan tidak beracun. Dengan demikian, tidak terbukti adanya wanprestasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 dan Pasal 19 UUPK.

Pertimbangan hukum majelis memperlihatkan penerapan Teori Hukum Pembuktian, khususnya asas *onus probandi incumbit actori*, yaitu prinsip yang menegaskan bahwa beban pembuktian berada pada pihak yang mendalilkan suatu fakta atau mengajukan gugatan.²¹ Artinya, konsumen sebagai penggugat berkewajiban menghadirkan bukti awal yang mendukung dalil kerugiannya. Penerapan asas ini penting untuk menjaga kepastian dan keadilan dalam proses pemeriksaan perkara, karena majelis tidak dapat mengabulkan suatu klaim tanpa adanya dasar pembuktian yang memadai dari pihak yang mengajukannya. Meskipun demikian, asas ini tetap dipertimbangkan bersama dengan prinsip pembuktian proporsional, mengingat pelaku usaha seringkali memiliki akses yang lebih besar terhadap informasi teknis terkait produk atau bangunan yang disengketakan. Majelis menilai konsumen gagal membuktikan kausalitas kerugian langsung akibat ketidaksesuaian material. Dalam melakukan penilaian tersebut, majelis menerapkan prinsip pembuktian

negatief-wettelijk, yaitu sistem pembuktian yang mensyaratkan dua unsur: pertama, hakim atau arbiter hanya dapat mempertimbangkan alat bukti yang sah menurut undang-undang; kedua, putusan harus didasarkan pada keyakinan rasional yang terbentuk dari penilaian terhadap alat bukti tersebut.²² Dengan demikian, meskipun konsumen mendalilkan adanya ketidaksesuaian material, ketiadaan bukti yang memenuhi standar formil dan tidak adanya keyakinan majelis yang cukup terhadap dalil tersebut menyebabkan gugatan tidak dapat dikabulkan. Pendekatan ini selaras dengan Pasal 45 ayat (1) UUPK, yang mensyaratkan adanya kerugian nyata untuk diajujkannya gugatan konsumen. Secara normatif, beban pembuktian yang berat di pihak konsumen menunjukkan kelemahan struktural dalam sistem pembuktian sengketa konsumen, di mana posisi konsumen seringkali tidak dibanding pelaku usaha yang memiliki akses pada bukti teknis dan ahli.

Majelis arbitrase juga menerapkan teori interpretasi kontrak, terutama asas *pacta sunt servanda* dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdota bahwa perjanjian berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak. Namun, interpretasi terhadap istilah “setara” dalam spesifikasi bangunan menunjukkan adanya pendekatan fleksibel yang menitikberatkan

²¹ Melinda Putri Kumala, “Kajian Yuridis Asas Pembalikan Beban Pembuktian Dan Asas Actori Incubiti Probatio,” *AL YASINI: Jurnal Keislaman, Sosial, Hukum Dan Pendidikan* 06, no. 02 (2021): 272–78, https://ejournal.kopertais4.or.id/tapalkuda/index.php/al_yasini/article/view/3858.

²² Eldo Putra and Muhammad Iqbal, “Implementasi Konsep Keadilan Dengan Sistem Negatif Wettelijk Dan Asas Kebebasan Hakim Dalam Memutus Suatu Perkara Pidana Ditinjau Dari Pasal 1 Undang-Undang No 4 Tahun 2004 Tentang Kekuasaan Kehakiman,” *Jurnal Ilmu Hukum* 03, no. 1 (2020).

pada itikad baik sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara, yaitu bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Majelis menilai bahwa, penggunaan bahan beton berbahan *fly ash* tidak menunjukkan adanya niat buruk dari pelaku usaha, karena bahan tersebut telah memenuhi standar teknis, lulus uji laboratorium, dan memiliki izin resmi dari Kementerian Lingkungan Hidup. Dengan demikian, pelaku usaha dianggap masih berada dalam batas kewajaran penggunaan material substitusi yang secara kualitas dianggap “setara”.

Selanjutnya, Majelis juga menggunakan pendekatan asas proporsionalitas (*proportionality principle*), di mana setiap penilaian terhadap tindakan pelaku usaha harus mempertimbangkan keseimbangan antara kewajiban kontraktual dan kondisi objektif pembangunan. Dalam konteks ini, pelaku usaha dapat dibenarkan melakukan penyesuaian teknis selama tidak mengurangi kualitas bangunan dan tidak bertentangan dengan ketentuan kontrak secara substansial. Pendekatan ini tampak dalam penilaian Majelis bahwa bata beton *fly ash* bukanlah material yang lebih rendah kualitasnya, melainkan alternatif material yang secara teknis dapat dipertanggungjawabkan.

Meski demikian, apabila dilihat dari perspektif teori *contra proferentem rule*, yakni prinsip penafsiran kontrak yang menyatakan

bahwa setiap ambiguitas atau ketidakjelasan dalam klausula harus ditafsirkan merugikan pihak yang menyusunnya.²³ Seharunya BPSK dapat menilai bahwa ketidakjelasan frasa “setara” dalam KJB patut ditafsirkan untuk melindungi kepentingan konsumen. Prinsip ini pada dasarnya berkembang sebagai mekanisme korektif terhadap ketidakseimbangan posisi tawar, di mana pelaku usaha sebagai pihak yang merumuskan kontrak memiliki kewajiban untuk memastikan kejelasan klausula yang digunakan. Dengan menerapkan *contra proferentem*, aspek perlindungan hukum substantif terhadap konsumen akan semakin kuat, karena ambiguitas kontrak tidak boleh dibebankan kepada pihak yang tidak menyusunnya. Oleh sebab itu, meskipun putusan majelis telah sah menurut hukum positif, dari sudut pandang keadilan kontraktual, penafsiran atas klausula “setara” tersebut masih menyisakan ruang perdebatan.

Secara spesifik, majelis mempertimbangkan bahwa frasa “batu bata merah atau setara” dalam lampiran spesifikasi KJB memberikan fleksibilitas bagi pelaku usaha, terutama mengingat kelangkaan stok bata merah di Batam saat pembangunan, sehingga penggunaan bata beton dari *fly ash* yang lebih mahal dan telah memperoleh izin dari Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan melalui Keputusan Nomor

²³ N Ike Kusmiati, “Kedudukan Unidroit Sebagai Sumber Hukum Kontrak Dalam Pembaharuan Hukum Kontrak Indonesia Yang Akan Datang,” *Jurnal Litigasi*

18, no. 1 (2017): 144–75, <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23969/litigasi.v18i1.57>.

07.18.02 Tahun 2015 untuk CV. Berkat Bersaudara sebagai pemasok dianggap sah dan tidak melanggar Pasal 7 UUPK tentang kewajiban pelaku usaha memberikan barang sesuai janji, atau Pasal 19 UUPK tentang tanggung jawab atas kerugian akibat barang cacat. Bukti yang diajukan tergugat, termasuk keterangan saksi (Direktur CV. Berkat Bersaudara) serta laporan laboratorium dari Institut Teknologi Bandung (ITB) Nomor 339-C/D/E/NR/LBT/Test/V-VI/2014 yang mengonfirmasi komposisi kimia aman, kuat tekan bata beton pejal, dan tidak beracun (melalui uji TCLP), menjadi faktor penentu yang membantah klaim konsumen. Majelis menyimpulkan bahwa kerugian yang dirasakan konsumen ditemukan saat renovasi enam bulan pasca-serah terima tidak memiliki hubungan kausal langsung dengan pelanggaran kontrak, melainkan mungkin dipengaruhi oleh intervensi renovasi atau pemakaian normal, sehingga tuntutan penggantian rumah gugur karena tidak memenuhi beban pembuktian sebagaimana diatur dalam Pasal 45 ayat (1) UUPK yang memungkinkan gugatan konsumen hanya jika terbukti adanya rugi. Pertimbangan ini juga selaras dengan Pasal 52 huruf a UUPK dan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 tentang BPSK, yang menekankan penyelesaian arbitrase sebagai pilihan sukarela para pihak, di mana kesepakatan arbitrase pada 29 Januari 2021 mengikat keduanya untuk mematuhi putusan final (Pasal 12 ayat (2) huruf a dan Pasal 38

Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001).

Lebih lanjut, putusan ini menjamin keadilan formal melalui independensi dan imparialitas majelis arbitrase BPSK, dengan proses sidang terbuka untuk umum yang mematuhi Pasal 130 HIR dan SEMA Nomor 1 Tahun 2016 tentang tawaran perdamaian, sehingga kedua pihak, konsumen dan pelaku usaha diberi kesempatan setara untuk menyampaikan keterangan lisan, tertulis, dan bukti, mencerminkan prinsip *audi et alteram partem* (mendengar kedua belah pihak) yang esensial dalam UUPK. Keadilan substantif terwujud dalam keseimbangan hak, di mana penolakan gugatan melindungi pelaku usaha dari tuntutan tidak berdasar yang berpotensi merugikan investasi properti di kawasan ekonomi khusus seperti Batam, sekaligus memastikan bahwa perlindungan konsumen tidak berarti pengabulan mutlak, melainkan jaminan atas *due process* seperti akses cepat (proses dari pengaduan hingga putusan hanya satu bulan) dan murah (tanpa biaya peradilan panjang), sesuai Pasal 4 UUPK tentang hak konsumen untuk didengar dan penyelesaian sengketa yang sederhana. Meskipun konsumen kalah, haknya atas kepastian hukum tetap terpenuhi melalui putusan final dan mengikat (Pasal 41 ayat (5) Kepmenperindag), yang mencegah sengketa berlarut-larut dan memberikan pelajaran preventif bagi konsumen masa depan untuk mendokumentasikan klaim lebih awal, sementara bagi pelaku usaha, putusan ini

memperkuat legitimasi penggunaan material alternatif yang ramah lingkungan dan berizin, sehingga mendukung prinsip Pasal 1 angka 2 UUPK yang mendefinisikan konsumen sebagai pengguna akhir barang untuk keperluan pribadi.

Namun, apabila dikaitkan dengan teori keadilan menurut John Rawls, terutama prinsip “*justice as fairness*”, putusan ini tampak lebih menonjolkan aspek keadilan distributif daripada keadilan korektif. Dalam perspektif Rawls, *justice as fairness* menekankan dua prinsip pokok: pertama, setiap orang memiliki hak yang sama atas kebebasan dasar; kedua, ketidaksetaraan sosial-ekonomi hanya dapat dibenarkan apabila menguntungkan pihak yang paling tidak beruntung (*the difference principle*).²⁴ Dalam konteks perkara ini, majelis tampak menegakkan keadilan distributif dengan mempertimbangkannya kepastian hukum, kepatuhan regulasi lingkungan, serta legalitas penggunaan material alternatif oleh pelaku usaha. Namun, majelis belum secara optimal menerapkan dimensi keadilan korektif yang berfungsi memulihkan kerugian dan memperbaiki posisi pihak yang lebih lemah, yaitu konsumen. Dengan demikian, meskipun putusan tersebut sah secara hukum positif, secara teori Rawlsian, ia masih menyisakan ruang kritik

karena tidak sepenuhnya mencerminkan perlakuan yang mengutamakan perlindungan bagi pihak yang paling tidak diuntungkan, dalam hal ini konsumen sebagai pihak yang memiliki daya tawar lebih rendah.

Sedangkan menurut teori keadilan Ulpianus, keadilan dipahami sebagai “*suum cuique tribuere*”, yakni memberikan kepada setiap orang apa yang menjadi haknya.²⁵ Konsep ini menekankan bahwa keadilan tercapai apabila setiap pihak memperoleh bagian atau perlakuan yang sesuai dengan hak, kewajiban, dan posisinya dalam hubungan hukum. Dalam konteks perkara ini, BPSK telah memenuhi prinsip tersebut secara formal, karena majelis telah memeriksa perkara sesuai prosedur, berdasarkan alat bukti yang sah, dan menerapkan ketentuan UUPK secara benar. Namun secara substantif, prinsip *suum cuique tribuere* belum sepenuhnya terwujud, sebab konsumen sebagai pihak yang lebih lemah tidak memperoleh pemulihan konkret atas kerugian yang ia dalilkan, meskipun proses persidangan berlangsung cepat, sederhana, dan imparial. Dengan demikian, pemenuhan hak konsumen masih belum optimal apabila ditinjau dari perspektif keadilan menurut Ulpianus.

Secara keseluruhan, pertimbangan hukum BPSK Kota Batam dalam putusan ini

²⁴ Syukron Wahyudhi and Faza Achsan Baihaqi, “Kontekstualisasi Teori Keadilan John Rawls Pada Konstelasi Kemasyarakatan Di Indonesia (Studi Korelasi Antara Al-Quran Dan Bibel),” *Al-Mada: Jurnal Agama, Sosial Dan Budaya* 6, no. 2 (2023): 158–69, <https://e->

journal.uac.ac.id/index.php/almada/article/view/3393/1 230.

²⁵ Luh Nila Winarni, “Asas Itikad Baik Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Pembiayaan,” *DiH: Jurnal Ilmu Hukum* 11, no. 21 (2015): 1–12, <https://doi.org/10.30996/dih.v11i21.442>.

menunjukkan penerapan UUPK secara integratif dengan prinsip hukum perdata dan teori hukum pembuktian. Dari sisi kepastian hukum, BPSK berhasil menjalankan fungsinya sesuai Pasal 52 UUPK dan Pasal 12 ayat (2) huruf a Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001, dengan proses arbitrase yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan. Dari sisi keadilan, majelis telah memberi ruang bagi kedua pihak untuk didengar dan mengajukan bukti, tetapi masih perlu penguatan dari perspektif perlindungan konsumen yang proaktif, agar keadilan yang dihasilkan tidak hanya formal, melainkan juga substantif. Dengan demikian, putusan ini mencerminkan bentuk keadilan prosedural dan kepastian hukum, tetapi belum sepenuhnya mencapai keadilan substantif bagi konsumen. Analisis normatif terhadap kasus ini memperlihatkan bahwa efektivitas BPSK sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa konsumen tidak hanya diukur dari kecepatan prosedur dan kepatuhan terhadap hukum positif, tetapi juga dari kemampuannya menegakkan prinsip keadilan kontraktual, perlindungan pihak lemah, dan keseimbangan hubungan hukum dalam transaksi konsumsi.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa prosedur penyelesaian sengketa properti melalui mekanisme arbitrase di BPSK Kota Batam dalam Putusan Nomor 001/PK-ARB/BPSK/I/2021 telah dilaksanakan secara berjenjang dan sesuai

dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tahapan mulai dari pengajuan gugatan, pemeriksaan awal, pemilihan dan penunjukan majelis arbitrase, upaya perdamaian hingga pemeriksaan pembuktian, serta pembacaan putusan, mencerminkan adanya kepastian hukum dan efisiensi prosedur sesuai dengan prinsip sederhana, cepat, dan murah. Selanjutnya, pertimbangan hukum yang menjadi dasar penolakan gugatan konsumen didasarkan pada interpretasi kontrak yang menyebutkan “bata merah atau setara”, bukti sah berupa izin resmi penggunaan material alternatif, serta hasil uji laboratorium yang menunjukkan kualitas dan keamanan material. Pertimbangan ini menunjukkan bahwa BPSK lebih menekankan objektivitas pembuktian dan keseimbangan kepentingan, sehingga putusan yang dijatuhkan meskipun tidak mengabulkan tuntutan konsumen tetap menjamin keadilan formal melalui proses persidangan yang imparisial serta memberikan perlindungan hak konsumen dalam bentuk kepastian hukum final dan mengikat, meski tidak selalu berujung pada pengabulan gugatan.

Dalam konteks praktis, putusan ini memiliki implikasi signifikan terhadap perlindungan konsumen di sektor properti. Pertama, konsumen perlu lebih proaktif dalam memahami dan mendokumentasikan spesifikasi kontrak sejak awal, termasuk melakukan inspeksi menyeluruh sebelum serah terima untuk menghindari klaim yang

muncul belakangan seperti dalam kasus ini, di mana kerugian ditemukan saat renovasi enam bulan setelahnya. Hal ini dapat mencegah beban pembuktian yang berat dan meningkatkan posisi tawar konsumen dalam sengketa. Kedua, bagi pelaku usaha, putusan ini menegaskan pentingnya transparansi dalam penggunaan material substitusi, seperti memperoleh persetujuan eksplisit dari konsumen sebelum penggantian, untuk menghindari tuduhan wanprestasi dan memperkuat kepercayaan pasar. Ketiga, secara sistemik, BPSK perlu memperkuat pendekatan pro-konsumen dengan melatih arbiter untuk lebih sensitif terhadap ketidakseimbangan posisi, misalnya melalui interpretasi kontrak yang lebih ketat terhadap pelaku usaha (*contra proferentem rule*) dan akses konsultasi hukum gratis bagi konsumen. Implikasi ini menunjukkan bahwa meskipun kepastian hukum tercapai, perlindungan konsumen dalam praktik masih memerlukan penguatan agar tidak hanya formal, tetapi juga efektif dalam mencegah kerugian riil dan mendorong industri properti yang lebih bertanggung jawab.

DAFTAR PUSTAKA

1. Peraturan Perundangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>

Putusan BPSK Kota Batam Nomor 001/PK-ARB/BPSK/I/2021

2. Jurnal

Muhammad Anies. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Pemilikan Rumah Dari Developer Di Kota Makassar.” *Al Daulah: Jurnal Hukum Pidana Dan Ketatanegaraan* 5, no. 2 (2016): 268–90. <https://doi.org/10.24252/ad.v5i2.4847>.

Astiti, Nyoman Adi, and Jefry Tarantang. “Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Lembaga Arbitrase.” *Jurnal Al-Qardh* 3, no. 2 (2018): 110–22. <https://doi.org/10.23971/jaq.v3i2.1179>.

Benöhr, I. “The United Nations Guidelines for Consumer Protection: Legal Implications and New Frontiers.” *Journal of Consumer Policy* 43, no. 1 (2020): 105–24. <https://doi.org/10.1007/s10603-019-09443-y>.

Bunga, Marten. “Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” *Gorontalo Law Review* 4, no. 2 (2021): 331–47. <https://jurnal.unigo.ac.id/index.php/golrev/article/view/1961>.

Dwirainaningsih, Yustiana. “Analisis Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).” *JURNAL LITBANG KOTA PEKALONGAN* 15 (2018). <https://doi.org/10.54911/litbang.v15i0.76>.

Fernando, Zico Junius. “Due Process of Law Dalam Penanggulangan Tindak Pidana Di Indonesia.” *Majalah Keadilan* 21, no. 1 (2021): 67–89. <https://journals.unihaz.ac.id/index.php/keadilan/article/view/2017>.

Haryani, Anik Tri, Sarjiyati Sarjiyati, and Yuni Purwati. “Peran BPSK Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen.” *YUSTISIA MERDEKA: Jurnal Ilmiah Hukum* 6, no. 2 (2020). <https://doi.org/10.33319/yume.v6i2.53>.

Hulu, Arianto, A.A. Laksmi Sagung Dewi Ni, and Made Sukaryati Karma. “Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa

- Konsumen (Studi Kasus : Putusan BPSK Badung No.01/AP/BPSK/IV/2016).” *Jurnal Preferensi Hukum* 1, no. 2 (2020). <https://doi.org/10.22225/jph.1.2.2338.28-32>.
- Irfansyah, Irfansyah. “Peran Strategis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” *Ensiklopedia Sosial Review* 3, no. 1 (2021). <https://doi.org/10.33559/esr.v3i1.687>.
- Kumala, Melinda Putri. “Kajian Yuridis Asas Pembalikan Beban Pembuktian Dan Asas Actori Incubit Probatio.” *AL YASINI: Jurnal Keislaman, Sosial, Hukum Dan Pendidikan* 06, no. 02 (2021): 272–78. <https://ejournal.kopertais4.or.id/tapalkuda/index.php/alyasini/article/view/3858>.
- Kusmiati, N Ike. “Kedudukan Unidroit Sebagai Sumber Hukum Kontrak Dalam Pembaharuan Hukum Kontrak Indonesia Yang Akan Datang.” *Jurnal Litigasi* 18, no. 1 (2017): 144–75. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23969/litigasi.v18i1.57>.
- Miswara, Naufal Rusyda, and M. Yusuf Bukhori. “Penerapan Prinsip Imparsialitas Hakim Praperadilan Dalam Penanganan Kasus Error In Persona.” *Journal of Sharia and Law* 3, no. 3 (2024): 932–46. <https://doi.org/https://doi.org/10.1234001/jsl.v3i3.3007>.
- Nurhanim, Nurhanim, and Toni Toni. “Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Online Ditinjau Dari UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan* 17, no. 1 (2023). <https://doi.org/10.35931/aq.v17i1.1815>.
- Putra, Eldo, and Muhammad Iqbal. “Implementasi Konsep Keadilan Dengan Sistem Negatif Wettelijk Dan Asas Kebebasan Hakim Dalam Memutus Suatu Perkara Pidana Ditinjau Dari Pasal 1 Undang-Undang No 4 Tahun 2004 Tentang Kekuasaan Kehakiman.” *Jurnal Ilmu Hukum* 03, no. 1 (2020).
- Rahman, Arif. “Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang.” *AJUDIKASI: Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 1 (2018): 21–42.
- Rimbawa, I Made Artha. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Properti Sistem Pre Project Selling Berdasarkan Prinsip Perlindungan Konsumen Dalam Uu Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” *VYAVAHARA DUTA XVI*, no. 2 (2021): 137–48.
- Riza, Faisal, and Rachmad Abduh. “Penyelesaian Sengketa Secara Arbitrase Untuk Melindungi Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.” *Jurnal EduTech* 4, no. 1 (2018): 30–39.
- Sari, Indah. “Keunggulan Arbitrase Sebagai Forum Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan.” *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 9, no. 2 (2019): 47–73.
- Sitepu, Rida Ista, Hana Muhamad, Universitas Nusa, Putra Sukabumi, Jawa Barat, Universitas Nusa, Putra Sukabumi, and Jawa Barat. “Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia,” 2015.
- Sitompul, Superry Daniel. “Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Terkait Good Governance (Studi Kasus Di BPSK Kota Medan).” *Universitas Medan Area*, 2014.
- Suherman, and Shinta Dwi Enggraini. “Efektivitas Penyelesaian Sengketa Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Jakarta Melalui Proses Konsiliasi.” *Reformasi Hukum* 26, no. 1 (2022). <https://doi.org/10.46257/jrh.v26i1.393>.
- Sunge, Maisara. “Beban Pembuktian Dalam Perkara Perdata.” *Jurnal Inovasi* 9, no. 2

(2012).
<https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIN/article/view/715/658>.

Wahyudhi, Syukron, and Faza Achsan Baihaqi. "Kontekstualisasi Teori Keadilan John Rawls Pada Konstelasi Kemasyarakatan Di Indonesia (Studi Korelasi Antara Al-Quran Dan Bibel)." *Al-Mada: Jurnal Agama, Sosial Dan*

Budaya 6, no. 2 (2023): 158–69. <https://ejournal.uac.ac.id/index.php/almada/article/view/3393/1230>.

Winarni, Luh Nila. "Asas Itikad Baik Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Pembiayaan." *DiH: Jurnal Ilmu Hukum* 11, no. 21 (2015): 1–12. <https://doi.org/10.30996/dih.v11i21.442>.