

**KEDUDUKAN BADAN PENYELESAIAN  
SENKETA KONSUMEN (BPSK) SEBAGAI  
LEMBAGA PENYELESAIAN PERKARA  
PELAKU USAHA DAN KONSUMEN<sup>1</sup>  
Oleh: Billy Christian Antouw<sup>2</sup>**

**ABSTRAK**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana substansi hukum pembentukan serta tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan bagaimana keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai lembaga penyelesaian perkara kecil dan sederhana atau lembaga *Small Claim Court*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif dan dapat disimpulkan, bahwa: 1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak hanya bertugas menyelesaikan sengketa di luar pengadilan, tetapi meliputi kegiatan berupa pemberian konsultasi, pengawasan terhadap pencantuman klausul baku, dan sebagai tempat pengaduan dari konsumen tentang adanya pelanggaran ketentuan perlindungan konsumen serta berbagai tugas dan kewenangan lainnya yang terkait dengan pemeriksaan pelaku usaha yang diduga melanggar Undang-Undang No. 8 Tahun 1999. 2. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah untuk menangani penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha/ produsen yang pada umumnya meliputi jumlah nilai yang kecil, seperti halnya lembaga *small claim court* atau *small claim tribunal* di negara-negara yang menganut *common law system*, tetapi dalam pelaksanaannya tidak ada batasan nilai pengajuan gugatan, sehingga dimungkinkan gugatan konsumen meliputi

jumlah nilai yang kecil sampai nilai yang besar.

Kata kunci: Pelaku usaha, Konsumen

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang Masalah**

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999, khususnya dalam Pasal 2, memuat asas dari perlindungan konsumen, yaitu : “perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”. Pada kesempatan lain para pelaku usaha, saling menjanjikan, memproduksi, menjual, menawarkan dan lain-lain barang dan/atau jasa kepada masyarakat konsumen tidak sesuai dengan kenyataan. Konsumen sering dirugikan akibat perbuatan dari pada pelaku usaha, sehingga konsumen melakukan keberatan-keberatan baik melalui lembaga pengadilan atau diluar pengadilan. Minimnya masalah-masalah konsumen di pengadilan (tidak termasuk di luar pengadilan), mungkin disebabkan sikap konsumen Indonesia yang enggan berpekara di pengadilan. Apakah ini berakar pada sikap kritis tidaknya konsumen, mungkin masih menjadi perdebatan. Penyebab keengganan konsumen meminta keadilan dari pengadilan disebabkan belum jelasnya norma-norma perlindungan konsumen peradilan kita yang belum sederhana, cepat dan biaya ringan, dan sikap menghindari konflik meskipun hak-haknya sebagai konsumen dilanggar. Pengalaman konsumen yang mendapat bantuan hukum dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) merasakan mencari keadilan melalui pengadilan memakan waktu, biaya yang tidak sedikit, serta pengorbanan dari keluarga. Tidak jarang pengorbanan yang diberikan tidak sebanding dengan pemulihan hak-haknya yang dilanggar.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Artikel Skripsi. Dosen Pembimbing : Dr. Flora P. Kalalo, SH, MH; Rudy Regah, SH, MH; Dr. Youla O. Aguw, SH, MH

<sup>2</sup> Mahasiswa pada Fakultas Hukum Unsrat. NIM. 100711268

<sup>3</sup>Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen Dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, PT. Citra Aditya Bakti, Jakarta. 2009, hlm. 301.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 membentuk suatu lembaga dalam hukum perlindungan konsumen, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Pasal 1 butir 11 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 menyatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK sebenarnya dibentuk untuk menyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana. Keberadaan BPSK dapat menjadi bagian dari pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha/produsen, karena sengketa di antara konsumen dan pelaku usaha/produsen, biasanya nominalnya kecil sehingga tidak mungkin mengajukan sengketa di pengadilan karena tidak sebanding antara biaya perkara dengan besarnya kerugian yang akan dituntut.<sup>4</sup>

Pembentukan BPSK sendiri didasarkan pada adanya kecenderungan masyarakat yang segan untuk beracara di pengadilan karena posisi konsumen yang secara sosial dan finansial tidak seimbang dengan pelaku usaha.<sup>5</sup> Terbentuknya lembaga BPSK, maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah, dan murah. Cepat karena penyelesaian sengketa melalui BPSK harus sudah diputus dalam tenggang waktu 21 hari kerja, dan tidak dimungkinkan banding yang dapat memperlama proses penyelesaian perkara. Mudah karena prosedur administratif dan

proses pengambilan putusan yang sangat sederhana, dan dapat dilakukan sendiri oleh para pihak tanpa diperlukan kuasa hukum. Murah karena biaya persidangan yang dibebankan sangat ringan dan dapat terjangkau oleh konsumen. Jika putusan BPSK dapat diterima oleh kedua belah pihak, maka putusan BPSK bersifat final dan mengikat, sehingga tidak perlu diajukan ke pengadilan. Proses penyelesaian sengketa di BPSK adalah sangat sederhana karena di BPSK hanya dikenal surat Pengaduan Konsumen dan Jawaban Pelaku Usaha, kecuali untuk sengketa yang diselesaikan dengan cara arbitrase pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk mengajukan pembuktian. Keberadaan BPSK juga diharapkan akan mengurangi beban tumpukan perkara di pengadilan.

#### B. PERUMUSAN MASALAH

1. Bagaimanakah substansi hukum pembentukan serta tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ?
2. Bagaimanakah keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai lembaga penyelesaian perkara kecil dan sederhana atau lembaga *Small Claim Court* ?

#### C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif, yaitu dengan cara berusaha memberikan gambaran mengenai permasalahan yang aktual saat ini berdasarkan fakta-fakta yang tampak. Metode penelitian kualitatif deskriptif ini membuka peluang untuk pendekatan analitis yuridis bagi tergalinya keadilan dalam perlindungan hak-hak konsumen. Penelitian ini sifatnya yuridis normatif dengan jenis penelitian hukum yang mengambil data kepustakaan. Penelitian yuridis normatif merupakan penelitian utama dalam penelitian ini. Dalam

<sup>4</sup> Indah Sukmaningsih, "Harapan Segar dari Kehadiran Undang-Undang Perlindungan Konsumen", Kompas, 20 April 2000, Sumber: Kumpulan Kliping Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia.

<sup>5</sup> Sularsi, "Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen" dalam *Lika Liku Perjalanan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, disunting oleh Arimbi, Penerbit: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, tahun 2001, hlm. 86-87.

penelitian ini bahan pustaka merupakan data dasar penelitian yang digolongkan sebagai data sekunder.

## PEMBAHASAN

### A. SUBSTANSI HUKUM PEMBENTUKAN SERTA TUGAS DAN WEWENANG BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

Dasar hukum pembentukan BPSK adalah UU No. 8 Tahun 1999. Pasal 49 Ayat 1 UUPK jo. Pasa12 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/ 2/2001 mengatur bahwa di setiap kota atau kabupaten harus dibentuk BPSK.

Kehadiran BPSK diresmikan pada tahun 2001, yaitu dengan adanya Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang dan Kota Makassar.<sup>6</sup>

Selanjutnya dalam Keputusan Presiden No. 108 Tahun 2004 dibentuk lagi BPSK di tujuh kota dan tujuh kabupaten berikutnya, yaitu di kota Kupang, kota Samarinda, kota Sukabumi, kota Bogor, Kota Kediri, kota Mataram, kota Palangkaraya dan pada kabupaten Kupang, kabupaten Belitung, kabupaten Sukabumi, kabupaten Bulungan, kabupaten Serang, kabupaten Ogan Komering Ulu, dan kabupaten Jeneponto.<sup>7</sup>

Terakhir, pada 12 Juli 2005 dengan Keputusan Presiden No. 18 Tahun 2005 yang membentuk BPSK di kota Padang, kabupaten Indramayu, kabupaten Bandung, dan kabupaten Tangerang.<sup>8</sup>

Masalah yang berkaitan dengan pembentukan BPSK adalah dampak dari berlakunya Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 mengenai kewenangan pemerintah pusat terhadap lembaga tersebut. Salah satu persoalan yang muncul adalah bahwa Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 mengatur bahwa pembentukan BPSK merupakan inisiatif dari pemerintah pusat. Kewenangan tersebut tidak sejalan dengan semangat otonomi daerah, sehingga dalam praktiknya bukan lagi pemerintah pusat yang berinisiatif tetapi pemerintah kabupaten dan kota.

Menurut ketentuan Pasal 90 Kepres No. 90 Tahun 2001, biaya pelaksanaan tugas BPSK dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

Dalam upaya untuk memudahkan konsumen menjangkau BPSK, maka dalam keputusan presiden tersebut, tidak dicantumkan pembatasan wilayah yurisdiksi BPSK, sehingga konsumen dapat mengadukan masalahnya pada BPSK mana saja yang dikehendakinya.

Setiap penyelesaian sengketa konsumen dilakukan oleh majelis yang dibentuk oleh Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan dibantu oleh panitera. Susunan majelis BPSK harus ganjil, dengan ketentuan minimal 3 orang yang mewakili semua unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 Ayat (2) UUPK, yaitu unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha.<sup>9</sup> Salah satu anggota majelis tersebut wajib berpendidikan dan berpengetahuan di bidang hukum (Pasal 18 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001). Ketua Majelis BPSK harus dari unsur pemerintah, walaupun tidak berpendidikan hukum.

<sup>6</sup> Keputusan Presiden No. 90 Tahun 2001, LN No. 105 Tahun 2001.

<sup>7</sup> Keputusan Presiden No. 108 Tahun 2004, LN No.145 Tahun 2004.

<sup>8</sup> Pada saat ini hanya ada 8 BPSK yang telah terbentuk dan beroperasi dan menjalankan tugasnya, yaitu BPSK di kota Medan, kota Palembang, kota Bandung, kota Semarang, kota

Yogyakarta, kota Surabaya, kota Malang, dan kota Makassar.

<sup>9</sup> Pasal 54 Ayat (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 jo. Pasal 18 Ayat (2) Kepmenperindag No. Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001.

Untuk menangani penyelesaian sengketa konsumen dengan ciri konsiliasi atau mediasi, maka yang berwenang untuk menetapkan siapa yang menjadi personilnya baik sebagai ketua majelis yang berasal dari unsur pemerintah maupun anggota majelis yang berasal dari unsur konsumen dan unsur pelaku usaha adalah ketua BPSK.

Hal ini berbeda dengan majelis yang akan menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara arbitrase, ketua BPSK tidak berwenang untuk menentukan siapa yang akan menjadi ketua majelis dan anggota majelis. Yang berwenang menentukan siapa yang duduk di majelis adalah para pihak yang bersengketa, para pihak dapat memilih arbiter yang mewakili kepentingannya. Konsumen berhak memilih dengan bebas salah satu dari anggota BPSK yang berasal dari unsur konsumen sebagai arbiter yang akan menjadi anggota majelis. Demikian juga, pelaku usaha berhak memilih salah satu dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha sebagai arbiter, yang akan menjadi anggota majelis.

Selanjutnya, arbiter hasil pilihan konsumen dan arbiter hasil pilihan pelaku usaha secara bersama-sama akan memilih arbiter ketiga yang berasal dari unsur pemerintah dari anggota BPSK yang akan menjadi ketua majelis.<sup>10</sup>

Prosedur untuk memilih arbiter hasil pilihan konsumen dan arbiter hasil pilihan pelaku usaha, demikian juga arbiter ketiga dari unsur pemerintah dilakukan dengan mengisi formulir pemilihan arbiter.

Hasil pemilihan arbiter setelah dituangkan dalam pengisian formulir pemilihan arbiter akan ditetapkan oleh ketua BPSK sebagai majelis yang menangani sengketa konsumen dengan cara arbitrase

melalui penetapan.

Panitera BPSK berasal dari anggota sekretariat yang ditetapkan oleh ketua BPSK. Tugas panitera terdiri dari:

- a. Mencatat jalannya proses penyelesaian sengketa konsumen.
- b. Menyimpan berkas laporan.
- c. Menjaga barang bukti.
- d. Membantu majelis menyusun putusan.
- e. Membantu penyampaian putusan kepada konsumen dan pelaku usaha.
- f. Membuat berita acara persidangan.
- g. Membantu majelis dalam tugas-tugas penyelesaian sengketa.

Ketua majelis BPSK atau anggota BPSK atau Panitera, berkewajiban untuk mengundurkan diri apabila terdapat permintaan ataupun tanpa permintaan ketua BPSK, atau anggota majelis BPSK, atau pihak yang bersengketa, jika terikat hubungan keluarga sedarah atau semenda sampai derajat ketiga atau hubungan suami istri meskipun telah bercerai dengan pihak yang bersengketa.<sup>11</sup>

Mengenai tugas dan wewenang BPSK diatur dalam Pasal 52 UUPK jo. Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yaitu:

- a. Melaksanakan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini.
- e. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.
- f. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen

<sup>10</sup> Position Paper, Hasil Penelitian dalam rangka pembuatan PERMA tentang Tata Cara Pengajuan "keberatan" terhadap putusan BPSK, hlm. 36.

<sup>11</sup> Pasal 20 Ayat (1) dan Ayat (2) SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001.

- tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
  - h. Memanggil, menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran undang-undang ini.
  - i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen.
  - j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.
  - k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen.
  - l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
  - m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

#### B. BPSK SEBAGAI LEMBAGA PENYELESAIAN PERKARA KECIL DAN SEDERHANA ATAU LEMBAGA SMALL CLAIM COURT

Secara umum *Small Claim Court* dipergunakan untuk menyebut sebuah lembaga penyelesaian perkara perdata (*civil claims*) berskala kecil dan sederhana, tidak formal, cepat dan biaya murah. *Small Claim Court* pada umumnya terdapat di negara-negara yang memiliki latar belakang tradisi hukum *common law*.<sup>12</sup> Di berbagai negara, perkara-perkara

komsumen merupakan perkara yang diselesaikan oleh lembaga yang disebut sebagai *Small Claims Court* atau *Small Claims Tribunal*.

Perbedaan mendasar antara "*court*" dengan "*tribunal*" adalah *court* bersifat tetap sedangkan *tribunal* lebih bersifat *ad hoc*. Hal ini tampak misalnya, dalam hal kewenangan untuk memeriksa, mengadili dan menjatuhkan putusan atau dengan kata lain yang bertindak sebagai hakim pada *Small Claim Court* benar-benar dijalankan oleh seorang hakim (*presiding judge*) pada *court* tersebut, sehingga putusannya pun sering kali disebut dengan istilah "*judgement*". Bahkan pada *Small Claim Court* dimungkinkan diperiksa oleh juri, sekalipun hal ini sangat jarang dan memerlukan persyaratan khusus, termasuk tambahan biaya.

Pada *Small Claims Tribunal* yang bertindak sebagai hakim adalah seorang *Barrister* atau *Solicitor* sebagai "*Referee*". Anggota *tribunal* yang memimpin jalannya persidangan disebut dengan istilah "*President*" sebagai konsekuensinya, putusannya hanya disebut dengan istilah "*decision*" atau "*settlement*" atau "*award*".

Sekalipun demikian, sebagai lembaga yang menjalankan fungsi pengadilan, baik *Small Claim Court* maupun *Small Claim Tribunal* memiliki ciri-ciri atau karakteristik yang sama, antara lain:<sup>13</sup>

- 1) Pada umumnya merupakan bagian dari sistem peradilan atau peradilan khusus di luar sistem peradilan yang bersifat *independent*.
- 2) Terdapat batasan mengenai kasus apa saja yang dapat diajukan atau tidak dapat diajukan pada *Small Claim Court* maupun *Small Claim Tribunal*.

<sup>12</sup> Diklat pengembangan SDM bagi anggota BPSK tingkat pemula, Jakarta 30 September-1 Oktober 2003, yang dikutip oleh J. Widiantoro dan Al Wisnubroto laporan hasil penelitian Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta tahun 2004, hlm. 43. Laporan hasil penelitian Fakultas Hukum

Universitas Atma Jaya Yogyakarta tahun 2004, hlm. 43.

<sup>13</sup> Position Paper, *Op. cit.*, hlm. 105.

- 3) Terdapat batasan nilai gugatan. Pada umumnya yang dapat diajukan adalah sengketa yang nilai gugatannya kecil.
- 4) Biaya perkara yang lebih rendah dibandingkan biaya perkara yang diajukan pada pengadilan. Bahkan di beberapa negara dibebaskan dari biaya perkara.
- 5) Prosedur yang sederhana dan lebih bersifat informal sehingga para pihak yang awam hukum pun dapat mengajukan sendiri.
- 6) Proses pemeriksaannya berlangsung cepat dan tidak berbelitbelit.
- 7) Dengan prosedur yang cepat, sederhana dan biaya ringan tersebut, maka para pihak yang berperkara tidak memerlukan bantuan seorang advokat/penasihat hukum.
- 8) Alternatif penyelesaian sengketa lebih terbuka, dalam arti tidak selalu tergantung pada pertimbangan hakim berdasarkan hukum (formal) yang berlaku, namun dimungkinkan sebuah putusan yang didasarkan pada tawar-menawar para pihak yang difasilitasi hakim.
- 9) Pada umumnya *Small Claim Court* maupun *Small Claim Tribunal*, memeriksa, mengadili dan memutus tuntutan yang berupa uang ganti kerugian yang bersifat material, sekalipun dimungkinkan pula tuntutan dalam bentuk yang lain, misalnya permintaan maaf.

Gugatan dapat diajukan secara tertulis dengan mengisi formulir, yang dapat diperoleh di kantor pengadilan mana saja, toko buku yang menjual buku-buku hukum atau di England dan Wales dapat diperoleh melalui <http://www.court.service.gov.uk>. Gugatan dibuat dalam rangkap 2 (di Irlandia Utara rangkap 3) bahkan di England dan Wales gugatan untuk jumlah kerugian yang pasti dan kurang dari € 100.000.- dapat juga diajukan secara *online* melalui situs

tersebut. Umumnya pada hari yang sama sudah dikirimkan ke pihak tergugat. Biaya perkara untuk gugatan *on line* ini, hanya bisa dibayar dengan kartu kredit. Dalam gugatan biasa besarnya biaya gugatan tergantung dari besarnya tuntutan. Dalam keadaan tertentu biaya perkara dapat dibebaskan, misalnya jika penggugat tidak mempunyai penghasilan di mana penghidupannya ditunjang negara, atau lembaga lain atau pensiunan.<sup>14</sup>

Sebelum diajukan gugatan, harus terlebih dahulu ditempuh upaya perdamaian. Jika upaya perdamaian ini tidak dilakukan, maka pengadilan tidak dapat melayani atau mengabulkan ganti kerugian yang dituntutnya.<sup>15</sup> Gugatan harus diajukan secara tertulis dan memberi cukup waktu kepada pelaku usaha tergugat untuk menjawabnya, yang biasanya 1 bulan. Gugatan juga dapat disertai ancaman akan diajukan ke pengadilan jika tidak memberikan jawaban dalam waktu yang ditetapkan.<sup>16</sup>

Jika pihak tergugat tidak mengajukan keberatan atas gugatan penggugat, ia dapat segera mengirimkan jumlah tuntutan kepada penggugat, atau jika ia tidak berkeberatan tetapi akan mengangsur tuntutan, maka formulir harus segera dikirimkan kembali ke pengadilan untuk dimohonkan putusan (*judgment on admission*), sehingga pengadilan

---

<sup>14</sup> Laporan penerapan *Small Claim Court* di Inggris penelitian yang dilakukan oleh beberapa hakim pada tahun 2004 data diperoleh dari pusat penelitian dan pengembangan Mahkamah Agung RI.

<sup>15</sup> Misalnya, dalam gugatan ganti rugi karena pembelian sebuah TV yang ternyata tidak dapat digunakan/ rusak, maka terlebih dahulu sebelum diajukan gugatan ganti rugi, menghubungi penjualnya dan mencoba menyelesaikan secara damai. Jika usaha ini gagal baru diajukan tuntutan ganti rugi.

<sup>16</sup> Berbeda dengan proses mediasi di pengadilan, tampaknya di Inggris dalam rangka melakukan usaha perdamaian jawab dijawab oleh para pihak dapat dilakukan sendiri sebelum perkara dibawa ke pengadilan.

mempunyai upaya paksa jika tergugat mangkir.

Menurut Richard R. Magnus, keuntungan konsumen dalam menggunakan pengadilan konsumen adalah:<sup>17</sup>

*"... because the legal system and procedure in operation prior to the establishment of small claims tribunals were quite unsuited to resolving small disputes by average consumers. The common man did have realistic access to the courts. Several factors inhibited consumer access to the legal system: cost; the complexity of procedure; discouragement by lawyers of court action; the advantages held by an institutional adversary; often an unwillingness on the part of the consumer to enforce his legal rights and even more serious, unawareness of their existence. The establishment of small claims tribunals is an attempt to solve or at least reduce some of these difficulties".*

Mengenai materi perkara yang menjadi yurisdiksi pengadilan konsumen ini, sedikit bervariasi dari negara yang satu dengan negara lain, namun pada prinsipnya adalah sama, yaitu menyangkut masalah-masalah yang berhubungan dengan konsumen dalam kedudukannya sebagai konsumen yang dirugikan atau konsumen korban.

## PENUTUP

### A. KESIMPULAN

1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak hanya bertugas menyelesaikan sengketa di luar pengadilan, tetapi meliputi kegiatan berupa pemberian konsultasi, pengawasan terhadap

pencantuman klausul baku, dan sebagai tempat pengaduan dari konsumen tentang adanya pelanggaran ketentuan perlindungan konsumen serta berbagai tugas dan kewenangan lainnya yang terkait dengan pemeriksaan pelaku usaha yang diduga melanggar Undang-Undang No. 8 Tahun 1999.

2. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah untuk menangani penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha/ produsen yang pada umumnya meliputi jumlah nilai yang kecil, seperti halnya lembaga *small claim court* atau *small claim tribunal* di negara-negara yang menganut *common law system*, tetapi dalam pelaksanaannya tidak ada batasan nilai pengajuan gugatan, sehingga dimungkinkan gugatan konsumen meliputi jumlah nilai yang kecil sampai nilai yang besar.

### B. SARAN

1. Di samping upaya meningkatkan profesionalisme anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, juga mulai dipikirkannya pengusulan lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai lembaga, khusus untuk perkara konsumen di Indonesia dengan batasan nilai perkara yang ditetapkan oleh undang-undang dan menegaskan kedudukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam sistem hukum yang ada, untuk mengoptimalkan peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam upaya memberi perlindungan kepada konsumen.
2. Perlunya pembentukan pengadilan khusus, semacam *small claim court* atau *small claim tribunal* yang merupakan bagian dari pengadilan

<sup>17</sup> Richard R. Magnus, "Alternative Forum for the Settlement of Disputes for the Common Man in Singapore", dalam 2nd ASEAN Consumer Protection Seminar, 18 - 21 May, 1983 Singapore (Singapore: CASE, 1983), hlm. 12.

negeri, dengan tujuan utamanya adalah untuk penyelesaian sengketa yang sederhana danuntutannya kecil, dilaksanakan secara cepat dengan biaya murah.



#### DAFTAR PUSTAKA

- Fuady, Munir., *"Hukum Bisnis dalam Teori dan Praktik"* Buku Ketiga Penerbit: PT Citra Aditya Bakti, Bandung, tahun 1994.
- Goodpaster, Gary: *"Negosiasi dan Mediasi, Sebuah pedoman negosiasi dan penyelesaian sengketa melalui negosiasi."* Penerbit ELIPS Project, Jakarta, 1993.
- Kian, Catherine Tay Swee & Tang See Chim: *"Your Rights as a Consumer"*, Penerbit: Times Book International Singapore.
- Kusumaatmadja, Mochtar., *"Fungsi Hukum dalam Pembangunan"* Bina Cipta, Jakarta, Tahun 1976.
- Majumdar, PK., *"Law of Consumer Protection in India"*, Penerbit: Oeient Publishing Company New Delhi Fifth Edition, tahun 2004.
- Rachagan, S. Sothi., *"Developing Consumer Law in Asia"*, Faculty of Law University of Malaya, Kuala Lumpur, tahun 1994.
- Samsul, Inosentius., *"Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Muflak"*, Penerbit: Universitas Indonesia, tahun 2004.
- Shofie, Yusuf dan Somi Awan, *"Sosok Peradilan Konsumen Mengungkap Berbagai Persoalan Mendasar Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)"*, Penerbit: Piramedia, Jakarta tahun 2004.
- Soekanto, Soerjono dan Mustafa Abdulah, *"Sosiologi Hukum dan Masyarakat"*, Penerbit CV Rajawali. Jakarta, Tahun 1980.
- Sularsi, *"Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen"* dalam *Lika Liku Perjalanan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, disunting oleh Arimbi, Penerbit: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, tahun 2001.
- Wisnubroto, Al., Nugroho As'ad, Nurhasan, *"Panduan Sukses Berperkara: Penyelesaian Efektif Sengketa Konsumen"*, studi banding mengenai lembaga penyelesaian sengketa di tiga negara yakni BPSK Indonesia, *Small Claim Tribunal* Hongkong, dan Malaysia.
- Sumber-Sumber Lain :
- Diklat pengembangan SDM bagi anggota BPSK tingkat pemula, Jakarta 30 September-1 Oktober 2003, yang dikutip oleh J. Widiyantoro dan Al Wisnubroto, Laporan Hasil Penelitian Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta tahun 2004.
- Hasil diskusi mengenai undang-undang Perlindungan Konsumen antara Mahkamah Agung RI dan Lembaga Konsumen Indonesia (LKI) Agustus 2004.
- <http://www.pemantauperadilan.com>.
- Journal of Dispute Resolution Vol. 1 tahun 1992, *Consumer Dispute Resolution In Missouri, Missouri's Need For A True, Consumer Ombudsman*.
- Magnus, Richard R., *"Alternative Forum for the Settlement of Disputes for the Common Man in Singapore"*, dalam 2nd ASEAN Consumer Protection Seminar, 18 - 21 May, 1983 Singapore (Singapore: CASE, 1983).
- Position Paper, Fiasil Penelitian dalam rangka pembuatan PERMA tentang Tata Cara Pengajuan "keberatan" terhadap putusan BPSK.
- Puslitbang Hukum dan Peradilan MA-RI, Laporan studi banding *small claim court* di Inggris tahun 2003.
- Santosa. Mas Achmad., *Alternative Dispute Resolution (ADR) di Bidang Lingkungan Hidup*. Makalah disampaikan dalam Acara Forum Dialog tentang *Alternative Dispute Resolution (ADR)* yang diselenggarakan oleh Tim Pakar Hukum Departemen Kehakiman dan *The Asia Foundation*. Jakarta: Departemen Kehakiman dan *The Asia Foundation*, Tahun 1995.
- Sinaga, Aman., *"BPSK Tempat Menyelesaikan Sengketa Konsumen dengan Cepat dan Sederhana"*, *Media Indonesia*, 27 Agustus 2004, Sumber: Kumpulan Kliping Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia.
- Sukmaningsih, Indah., *"Harapan Segar dari Kehadiran Undang-Undang Perlindungan Konsumen"*, Kompas, 20 April 2000, Sumber: Kumpulan Kliping Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia.