

## PERANBPSK DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI INDONESIA UNTUK SEBAGAI WUJUD CITA-CITA PERLINDUNGAN KONSUMEN DI BIDANG EKONOMI

IMELDA TAMBA  
STIE Bentara Persada  
imelday36@gmail.com

***Abstract:** The main task of the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) in accordance with Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection is to deal with and resolve disputes between business actors and consumers. The function of BPSK is to handle and resolve consumer disputes outside the court. The Consumer Dispute Settlement Agency is an independent body, free from the influence and power of the Government and not under the structure of one Department or government institution, so that the BPSK assembly in carrying out its duties and authorities has full freedom and independence to make decisions in resolving consumer disputes objectively based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, and the Regulations for its implementation.*

***Keywords:** BPSK, Consumer, Indonesia, Economy.*

**Abstrak:** Tugas pokok Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sesuai dengan undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Adapun fungsi BPSK tersebut, menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bersifat independen, bebas dari pengaruh dan kekuasaan Pemerintah dan tidak berada dibawah structural dari satu Departemen atau lembaga pemerintah, sehingga majelis BPSK didalam menjalankan tugas dan wewenangnya, mempunyai kebebasan dan kemerdekaan penuh untuk mengambil suatu keputusan dalam menyelesaikan sengketa konsumen secara objektif berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Peraturan pelaksanaannya.

**Kata Kunci:** BPSK, Konsumen, Indonesia, Ekonomi.

### A. Pendahuluan

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bersifat independen, bebas dari pengaruh dan kekuasaan Pemerintah dan tidak berada dibawah structural dari satu Departemen atau lembaga pemerintah, sehingga majelis BPSK didalam menjalankan tugas dan wewenangnya, mempunyai kebebasan dan kemerdekaan penuh untuk mengambil suatu keputusan dalam menyelesaikan sengketa konsumen secara objektif (Ahmadi Miru, 2011) berdasarkan Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Peraturan pelaksanaannya. Perlindungan kosumen merupakan masalah yang menarik dan menjadi perhatian Pemerintah Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari peraturan perundang-undangan yang mengatur hal ini, yaitu Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen merupakan hal yang sangat perlu untuk terus dilakukan karena berkaitan dengan upaya mensejahterakan masyarakat dalam kaitan dengan semakin berkembangnya transaksi perdagangan pada zaman modern saat ini (Ahmadi Miru, 2010).

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UU-PK) telah disahkan dan diundangkan pada tanggal 20 April 1999 dan telah berlaku secara efektif pada tanggal 20 April 2000. Lahirnya UU-PK tersebut dilatarbelakangi oleh adanya globalisasi dan perdagangan bebas, yang didukung dengan kemajuan teknologi dan informatika dan dapat memperluas ruang gerak transportasi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara. Sengketa konsumen dibatasi pada sengketa perdata. UUPK membuat terobosan dengan memfasilitasi para konsumen yang merasa dirugikan dengan mengajukan permohonan gugatan ke pelaku

usaha di luar pengadilan, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008). Mekanisme gugatan dilakukan secara sukarela dari kedua belah pihak yang bersengketa. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat agar proses beperkara berjalan cepat, sederhana dan murah.

Di Indonesia, ADR (*Alternative Dispute Resolution*) mempunyai daya tarik khusus karena keserasiannya dengan sistem sosial budaya tradisional berdasarkan musyawarah mufakat, hampir sama halnya dengan penyelesaian BPSK. Beberapa hal yang merupakan keuntungan yang sering muncul dalam ADR, yaitu; sifat kesukarelaan dalam proses, prosedur yang cepat, keputusan non yudisial, prosedur rahasia, hemat waktu, hemat biaya, tingginya kemungkinan untuk melaksanakan kesepakatan, keputusan bertahan sepanjang waktu. Dari sekian banyak cara penyelesaian sengketa diluar pengadilan, Undang-undang Perlindungan Konsumen hanya memperkenalkan tiga (3) macam penyelesaian yaitu (Gunawan Widjaja, 2001): arbitrase, konsiliasi dan mediasi yang merupakan bentuk atau cara penyelesaian sengketa yang dibebankan menjadi tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Suatu sengketa atau perkara ke depan pengadilan bukanlah karena kegiatan sang hakim, melainkan karena inisiatif dari pihak yang bersengketa dalam hal ini penggugat, baik itu produsen ataupun konsumen. Satu hal yang harus di ingat, bahwa cara penyelesaian sengketa melalui pengadilan menggunakan hukum acara yang umum berlaku selama ini, yaitu HIR/RBg (Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, 2000). Oleh karena itu usaha-usaha penyelesaian sengketa secara cepat terhadap tuntutan ganti kerugian oleh konsumen terhadap pelaku usaha telah dilakukan di Indonesia. Hal ini dapat dilihat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang memberikan kemungkinan konsumen untuk mengajukan penyelesaian sengketanya di luar pengadilan, yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang putusannya dinyatakan final dan mengikat, sehingga tidak dikenal lagi upaya hukum banding maupun kasasi dalam Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Tersebut.

## **B. Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu yuridis normatif, dikarenakan dalam penelitian ini memberikan gambaran terkait kondisi lapangan yang kemudian dihubungkan dengan peraturan perundang-undangan yang ada. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis empiris normatif. (Laurensius Arliman S, 2018). Untuk selanjutnya penulis dapat mendeskripsikan mengenai objek yang diteliti secara sistematis dan mencatat semua yang berkaitan dengan objek yang diteliti untuk kemudian mengorganisir data-data yang diperoleh dengan melakukan pembahasan penelitian. Penelitian ilmiah ini memberikan gambaran terkait sanksi administrasi bagi wajib pajak penghasilan orang pribadi di kota Padang

## **C. Analisa dan Pembahasan**

Badan penyelesaian sengketa konsumen terdiri atas; ketua merangkap anggota, wakil ketua merangkap anggota, dan anggota. Badan penyelesaian sengketa konsumen dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh sekretariat, sekretariat terdiri atas kepala sekretariat dan anggota sekretariat. Pengangkatan dan pemberhentian kepala sekretariat

dan anggota sekretariat badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri (M Sadar, M Taufik Makarao, Habloel Mawadi, 2000).

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 adalah; “Badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen”. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk oleh pemerintah di tiap-tiap Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 49, ayat (1) Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Ayat (2) Untuk dapat diangkat menjadi anggota badan penyelesaian sengketa konsumen, seseorang harus memenuhi syarat sebagai berikut: a) warga Negara Republik Indonesia; b) berbadan sehat; c) berkelakuan baik; d) tidak pernah dihukum karena kejahatan; e) memiliki pengetahuan dan pengalaman dibidang perlindungan konsumen; dan e) usia sekurang-kurangnya 30 tahun. Anggota sebagaimana dimaksud pada ayat 2 terdiri atas unsur pemerintah, unsur konsumen dan unsur pelaku usaha. Anggota setiap unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) berjumlah sedikit dikitnya 3 (tiga) orang dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang. Pengangkatan dan pemberhentian anggota badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh menteri.

Menurut Pasal 52, BPSK mempunyai Tugas dan wewenang sebagai berikut: a) melaksanakan penanganan dan 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) menerima pengaduan, baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; f) melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen; e) memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; g) memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini; h) 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; i) mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan; j) memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen; k) memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; dan l) menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, badan penyelesaian sengketa konsumen membentuk majelis. Jumlah anggota majelis harus ganjil dan sedikit-sedikitnya 3 (tiga) orang yang mewakili semua unsur, serta dibantu oleh seorang panitera dan Putusan majelis final dan mengikat (Mulyadi Nitisusastro, 2012). Penjelasan Yang dimaksud dengan putusan majelis bersifat final adalah bahwa pada badan penyelesaian sengketa konsumen tidak ada upaya banding dan kasasi.

Badan penyelesaian sengketa konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 hari kerja setelah gugatan diterima. Berdasarkan Pasal 56 Undang-undang perlindungan konsumen; (1) Dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana

dimaksud dalam Pasal 55 pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut. (2) Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut. (3) Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dianggap menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen. (4) Apabila ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) tidak dijalankan oleh pelaku usaha, badan penyelesaian sengketa konsumen menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. (5) Putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan (Nugroho J Setiadi, 2010).

Putusan majelis dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan. Pengadilan Negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 ayat (2) dalam waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) hari sejak diterimanya keberatan. Terhadap putusan Pengadilan Negeri, para pihak dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia. Mahkamah Agung Republik Indonesia wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan kasasi (Laurensius Arliman S, 2017).

Sebagai pelaksanaan dari Pasal 49 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah dibuat Keputusan Presiden Republik Indonesia 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. Pasal 1 Menentukan, membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang selanjutnya dalam Keputusan Presiden ini disebut BPSK, 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. Pasal 2 setiap konsumen yang dirugikan atau ahli warisnya dapat menggugat pelaku usaha melalui BPSK di tempat domisili konsumen atau pada BPSK yang terdekat. Pasal 3 Biaya pelaksanaan tugas BPSK dibebankan kepada Anggaran pendapatan Belanja Negara dan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah.

BPSK merupakan lembaga nonstruktural yang berkedudukan di Kabupaten dan Kota yang mempunyai fungsi "menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan." Keanggotaan BPSK terdiri dari unsur Pemerintah, konsumen dan unsur pelaku usaha. BPSK diharapkan dapat mempermudah mempercepat dan memberikan suatu jaminan kepastian hukum bagi konsumen untuk menuntut hak-hak perdatanya kepada pelaku usaha yang tidak benar. Selain itu dapat pula menjadi akses untuk mendapatkan informasi serta jaminan perlindungan hukum yang sama bagi konsumen dan pelaku usaha. Dalam penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, BPSK berwenang melakukan penelitian dan pemeriksaan terhadap bukti surat dokumen, bukti barang, hasil uji laboratorium, dan bukti-bukti lain, baik yang diajukan oleh konsumen maupun oleh pelaku usaha. Prinsip penyelesaian sengketa di BPSK adalah cepat, murah dan sederhana. Pada tahap I dengan Keppres Nomor 90 Tahun 2001 telah dibentuk 10 BPSK. Pada tahap II berdasarkan Keppres Nomor 108 Tahun 2004, dibentuk pula 14 BPSK. Begitu juga pada tahap III, yang diamanatkan melalui Keppres Nomor 18 Tahun 2005, dibentuk 4 BPSK. Sementara ini BPSK yang sudah mempunyai anggota

dan diangkat berdasarkan keputusan menteri perdagangan totalnya berjumlah 22 BPSK (Nurnaningsih Amriani, 2011).

Adapun Daftar Badan Penyelesaian sengketa Konsumen yang terdapat di berbagai kota dan kabupaten di Indonesia adalah sebagai berikut (Laurensius Arliman S, 2016): 1. Kota Medan; 2. Kota Palembang; 3. Kota Padang; 4. Kota Bandung; 5. Kota Semarang; 6. Kota Surabaya; 7. Kota Yogyakarta; 8. Kota Malang; 9. Kota Palangkaraya; 10. Kabupaten Belitung; 11. Kabupaten Sukabumi; 12. Kabupaten Serang; 13. Kota Bogor; 14. Kota Kediri; 15. Kabupaten Ogan Komering Ulu (OKU); 16. Kota Samarinda; 17. Kabupaten Jeneponto; 18. Kabupaten Kupang; 19. Kota Kupang; 20. Kabupaten Tangerang; 21. Kabupaten Bandung; 22. DKI Jakarta; 23. Kota Padang; 24. Kabupaten Indramayu; 25. Kota Sukabumi; 26. Kota Mataram; 27. Kabupaten Bulungan; 28. Kota Pekalongan; 29. Kota Pare-pare; 30. Kota Pekanbaru; 31. Kota Denpasar; 32. Kota Batam; 33. Kabupaten Aceh Utara; 34. Kabupaten Serdang Bedagai.

#### D. Penutup

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bersifat independen, bebas dari pengaruh dan kekuasaan Pemerintah dan tidak berada dibawah structural dari satu Departemen atau lembaga pemerintah, sehingga majelis BPSK didalam menjalankan tugas dan wewenangnya, mempunyai kebebasan dan kemerdekaan penuh untuk mengambil suatu keputusan dalam menyelesaikan sengketa konsumen secara objektif berdasarkan Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Peraturan pelaksanaannya. Tugas pokok Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sesuai dengan undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Adapun fungsi BPSK tersebut, menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. BPSK beranggotakan unsur perwakilan aparaturnya pemerintah, konsumen dan pelaku usaha atau produsen yang diangkat atau diberhentikan oleh Menteri, dalam menangani dan mengatur permasalahan konsumen, BPSK memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan dari para pihak yang bersengketa, melihat atau meminta tanda bayar, tagihan atau kuitansi, hasil test lab atau bukti-bukti lain, keputusan BPSK bersifat mengikat dan penyelesaian akhir bagi para pihak.

#### Daftar Pustaka

- Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2011.
- Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2010.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.
- Gunawan Widjaja, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2001.
- Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000.
- Laurensius Arliman S, *Peranan Metodologi Penelitian Hukum di Dalam Perkembangan Ilmu Hukum di Indonesia*, Soumatera of Law, Volume 1, Nomor 1, 2018.

- Laurensius Arliman S, *Perlindungan Hukum UMKM Dari Eksploitasi Ekonomi Dalam Rangka Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat*, Jurnal RechtsVinding, Volume 6, Nomor 3, 2017.
- Laurensius Arliman S, *Lembaga-Lembaga Negara Independen Di Dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1945*, Deepublish, Yogyakarta, 2016.
- M Sadar, M Taufik Makarao, Habloel Mawadi, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Penerbit Akademia, Jakarta, 2012.
- Mulyadi Nitisusastro, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*, Alfa Beta, Bandung, 2012.
- Nugroho J Setiadi, *Perilaku Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2010.
- Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2011.