

## Implementasi Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Yogyakarta

**Rifki Putra Perdana, Fuad, Said Munawar**  
Fakultas Hukum Universitas Widya Mataram  
*rifkiputra648@gmail.com*

### ***Abstract***

*The Indonesian population is of sufficient productive age and has purchasing power, but consumers in Indonesia generally have a weaker position than producers. BPSK is a non-structural institution domiciled in districts and cities that has the function of resolving consumer disputes outside the court. So BPSK has a tough task in the era of President Joko Widodo's administration to encourage the investment climate, so this study wants to examine the implementation carried out by the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK), and the obstacles faced, specifically looking at the role of BPSK in Yogyakarta City in 2020- 2021. So far BPSK Yogyakarta has been optimal in carrying out its functions and based on the principles of cheap, fast, simple, but still minimal publications. In the future, the author hopes that BPSK's duties are limited to resolving consumer disputes with business actors, while the task of supervising standard clauses is the task of the National Consumer Protection Agency (BPKN).*

***Keywords: BPSK, disputes, consumers, business actors, settlement***

### **Abstrak**

Penduduk dalam usia produktif yang cukup besar sehingga menjadi konsumen dengan daya beli yang besar pula, namun konsumen di Indonesia umumnya memiliki posisi lebih lemah daripada produsen. BPSK merupakan lembaga non struktural yang berkedudukan kabupaten dan kota yang mempunyai fungsi menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan. Maka BPSK memiliki tugas berat di era pemerintahan Presiden Joko Widodo mendorong iklim investasi, maka penelitian ini ingin mengkaji implementasi yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan kendala-kendala yang dihadapi, secara khusus melihat peran BPSK Kota Yogyakarta di tahun 2020-2021. Sejauh ini BPSK Yogyakarta telah optimal dalam menjalankan fungsi dan berdasar asas murah, cepat, sederhana, namun masih minim publikasi. Kedepan penulis berharap BPSK bertugas sebatas menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha, sedangkan tugas pengawasan klausula baku menjadi tugas dari Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN).

**Kata Kunci: BPSK, sengketa, konsumen, pelaku usaha, penyelesaian.**

### **A. Pendahuluan**

Negara indonesia dengan amanah konstitusi hadir sebagai bagian dalam menjamin terjalannya kehidupan berbangsa dan bernegara hal ini dapat di wujudkan

dengan adanya eksistensi Lembaga Lembaga negara yang dapat menginterpretasikan Amanah konstitusi dalam sistem penyelesaian sengketa konsumen<sup>1</sup>

Berdasarkan demografi, data penduduk Indonesia dalam golongan usia produktif sebesar 80%. Penduduk ini telah memiliki daya beli lebih tinggi ditambah dengan kenaikan jumlah penduduk kelas menengah (middle class).<sup>2</sup> Pertumbuhan perdagangan Indonesia mendorong munculnya berbagai jenis usaha. Masing-masing pihak memiliki kepentingannya sendiri-sendiri. Dimana, kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh keuntungan yang maksimal dari jual-beli (transaksi) dengan konsumen. Sedangkan di sisi lain, kepentingan konsumen berkepentingan untuk memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu. Dengan kata lain konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kualitas yang diinginkan. Hal ini menimbulkan potensi benturan kepentingan antara pelaku usaha dan konsumen.<sup>3</sup>

Kondisi di Indonesia para produsen seakan lebih dilindungi oleh pemerintah karena mereka dianggap punya jasa besar dalam menopang perekonomian negara tersebut. Kedudukan konsumen pada umumnya lebih lemah jika dibandingkan dengan kedudukan produsen.<sup>4</sup>

Adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang diamanatkan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 pada pasal 49 merupakan suatu lembaga yang dapat digunakan oleh konsumen dalam penegakan hak-haknya. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) telah dibentuk diberbagai kota di Indonesia, termasuk di Yogyakarta. Pembentukan Badan

---

<sup>1</sup> Roni Sulistyanto Luhukay, *Indenpendensi Kekuasaan Kehakiman Pasca Amandemen UUD 1945 Dan Relevansinya Bagi Penegakan Hukum Berkeadilan*, Jurnal Jurisprudentie UIN Alauddin Makassar, Volume 6 No 1 Juni 2019, hlm 136.

<sup>2</sup> Hartanto dan Cut Wilda Meutia Syafina, "Efektivitas Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Kosmetik Yang Tidak Memiliki Izin Edar Balai Besar Pengawas Obat Dan Makanan DIY (Dalam Perspektif Hukum Pidana)", *Jurnal Meta-Yuridis* Vol (4) No.1 Maret 2021

<sup>3</sup> Dewi Ernita, "Analisis Pertumbuhan Ekonomi, Investasi, Dan Konsumsi Di Indonesia", *Jurnal Kajian Ekonomi*, Januari 2013, Vol. I, No. 02, 2013

<sup>4</sup> Muhammad Djakfar. 2013. *Hukum Bisnis: Membangun Wacana Integrasi Perundangan Nasional Dengan Syariah*.Malang: UIN Malang Press,h. 433.

Penyelesaian Sengketa Konsumen ini tentu saja membawa amanat Undang-Undang Perlindungan Konsumen,<sup>5</sup>

BPSK adalah lembaga non struktural yang berkedudukan di seluruh kabupaten dan kota yang mempunyai fungsi “menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan.” Pada awal pembentukan BPSK Pemerintah hanya membentuk 10 BPSK di kota-kota besar sesuai dengan keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Medan, Palembang, Jakarta Pusat, Jakarta Barat, Bandung, Semarang, Surabaya, Yogyakarta, Malang, dan Makassar.<sup>6</sup> Sampai saat ini telah terbentuk sebanyak 65 BPSK di Kabupaten/kota. Pembentukan BPSK merupakan usulan dan/atau permohonan Kepala Daerah Kabupaten/kota dengan menyiapkan sarana, prasarana, dana operasional yang dibebankan melalui APBD setempat<sup>7</sup>

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) ini berada di Kota Yogyakarta. Wilayah kerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta sendiri tidak hanya menangani kasus yang menyangkut warga Kota Yogyakarta, tetapi juga dari kabupaten lain di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), yaitu dari Kabupaten Sleman, Kabupaten Kulon Progo, Kabupaten Bantul dan Kabupaten Gunung Kidul. BPSK Kota Yogyakarta adalah badan yang dibentuk oleh pemerintah berdasarkan UU no. 8 tahun 1999 untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan menggunakan prinsip domisili terdekat, bukan *locus delicti* (lokasi tempat kejadian perkara), jadi meskipun terdapat sengketa di luar Kota Yogyakarta, bahkan

---

<sup>5</sup> Hasani, 2016, *Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Rangka Mewujudkan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen (Studi BPSK Kota Pontianak)*, Program Magister Ilmu Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak. h.1

<sup>6</sup> 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

<sup>7</sup> Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media, h. 75

diluar Daerah Istimewa Yogyakarta, jika mengajukan penyelesaian di BPSK Kota Yogyakarta, maka BPSK Kota Yogyakarta akan menerimanya.<sup>8</sup>

kehadiran suatu lembaga Negara ini merupakan amanah pancasila dan UUD NRI 1945 bangsa Indonesia yang mana Hukum pada dasarnya harus sesuai dengan nilai-nilai luhur bangsa dimana meletakkan nilai luhur ini sebagai suatu landasan bangsa indonesia<sup>9</sup> artinya dimanapun permasalahan terjadi meskipun diluar indonesia akan tetap dilakukan penyeleseikan sengketa ini dilakukan sebagai upaya meletakkan nilai luhur yang menjunjung tinggi nilai nilai keadilan, dengan tidak mempersulit setiap warga Negara dalam memperoleh keadilan dalam penyelesaian sengketa.

Menurut Sekretaris Daerah (Sekda) DIY Ir Gatot Saptadi MT pada Pelantikan dan Pengambilan Sumpah Anggota BPSK periode 2018-2023 di Gedhong Pracimasana, Kepatihan, Yogyakarta Kamis (12/07) masih mengharapkan efektifitas dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta; Selanjutnya BPSK diharapkan dapat optimal melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase serta memberikan konsultasi perlindungan konsumen. Selain itu juga diharapkan berperan aktif dalam mewujudkan konsumen yang cerdas sekaligus pelaku usaha yang bertanggung jawab.<sup>10</sup>

Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik untuk mengangkat identifikasi permasalahan serta implementasi peran yang dijalankan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta pada tahun 2021.

## **B. Telaah Konsep**

Hukum adalah rangkaian gejala-gejala masyarakat yang terjadi memang diharuskan terhadap pelanggaran kaidah-kaidah itu, atau terhadap gejala-gejala

---

<sup>8</sup> Farid Hidayat, 2020, "Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di DIY Sebagai Alternative Dispute Resolution(ADR) Dalam Industri Keuangan", *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 8 No. 4 Tahun 2020, h. 575

<sup>9</sup> Roni Sulistyanto Luhukay, *Penghapusan Izin Lingkungan Kegiatan Usaha Dalam Undang Undang Omnibus Law Cipta Kerja* Jurnal Meta-Yuridis, No. P-ISSN : 2614-2031 / NO. E-ISSN : 2621-6450, Fakultas Hukum Universitas PGRI Semarang, hlm 101

<sup>10</sup> Humas, BPSK DIY Wajib Wujudkan Konsumen Cerdas, <https://jogjaprov.go.id/berita/detail/bpsk-diy-wajib-wujudkan-konsumen-cerdas> dikases pada tanggal 24 Januari 2021

masyarakat yang bertentangan dengan keharusan itu, dapat dikenakan sanksi, jika perlu dengan paksa oleh penguasa<sup>11</sup> Hukum yang mengatur mengenai konsumen dan produsen mengamanatkan adanya Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dimana meski Undang-undang ini tentang Perlindungan Konsumen, namun didalamnya diatur hak-hak maupun kewajiban produsen sekaligus konsumen. Terkait sengketa yang sangat mungkin terjadi antara produsen dan konsumen maka diamanatkan pula adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Konsep pemerintahan Presiden Joko Widodo mendorong iklim investasi dengan program Kabinet Kerjanya, sehingga semua kebijakannya diarahkan untuk menyederhanakan dan menyederhanakan perizinan dan persyaratan investasi,<sup>12</sup>

### C. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif (legal research) atau disebut juga penelitian doktrinal (doctrinal research) yang bertujuan mengkaji peraturan perundang-undang,<sup>13</sup> terkait dengan permasalahan serta implementasi peran yang dijalankan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta yang bersifat diskriptif. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan normatif yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data sekunder berupa bahan hukum primer, sekunder dan tersier.

Berdasarkan uraian latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimanakah implementasi peran yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan kendala-kendala yang dihadapi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

### D. Pembahasan

Indonesia adalah negara hukum, maka menggunakan hukum sebagai ideology, guna mewujudkan ketertiban, keamanan, keadilan serta kesejahteraan bagi warga negaranya, untuk itu UUD 1945 sebagai konstitusi menjamin keberadaan

---

<sup>11</sup> Jefri Takanjung, "Merefleksi Penegakan Hukum Tindak Pidana Penipuan Online", *Widya Pranata Hukum*, Vol 2, No 2 (2020), h.77

<sup>12</sup> Hartanto dan Aris Sudarmono, "Omnibus Law Between Justice And Benefits" *The 6th Proceeding International Conference And Call Paper*, Sultan Agung Islamic University, p.10

<sup>13</sup>St. Nurjannah, "Regulasi Perlindungan Hukum Simpanan Nasabah Jasa Perbankan Syariah", *Jurnal Widya Pranata*, Vol.3 Nomor 1 Februari 2020, H.79

bidang hukum ekonomi, dan kaitan konsumen, pelaku usaha serta BSPK merupakan ruang lingkup hukum di bidang ekonomi.<sup>14</sup>

### Tinjauan Tentang Konsumen

Secara harafiah, konsumen mempunyai pengertian sebagai pemakai barang dan jasa yang dihasilkan produsen, sedangkan produsen diartikan sebagai setiap penghasil barang dan jasa yang dikonsumsi oleh pihak lain atau orang lain.<sup>15</sup> Kata konsumen berasal dari bahasa Belanda, yaitu *konsumēt*, yang oleh para ahli hukum disepakati berarti sebagai pemakai terakhir dari benda dan jasa (*uitenindelijk gebruiker van goederen en diensten*) yang diserahkan oleh mereka kepada pengusaha (*ondernemer*), jadi mereka yang mengkonsumsi untuk dijual kembali (pemakai perantara) tidak termasuk kelompok yang dikategorikan dalam pengertian konsumen<sup>16</sup>

Perlindungan konsumen itu mendapatkan perhatian secara global mengingat di dalam konsideran resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa Nomor 39/248 yang menyebutkan: *taking into account interest and consumers in all countries, particularly those in developing countries, recognizing that consumers often faces imbalances in economics terms, educational level, and bargaining power*.<sup>17</sup>

Berdasarkan isi pasal dalam *Directive* Masyarakat Ekonomi Eropa yang mengedepankan konsep *Liability Without Fault* tersebut dapat diketahui bahwa pengertian konsumen adalah ditujukan kepada seseorang pribadi yang menderita kerugian, baik jiwa, kesehatan maupun harta benda, akibat pemakaian produk cacat untuk keperluan pribadinya. Atas kerugian yang diderita tersebut, konsumen dapat menuntut untuk diberikan kompensasi. Jadi dalam hal ini pengertian konsumen secara khusus hanya ditujukan kepada pemakai produk cacat untuk keperluan pribadi.<sup>18</sup> Di Indonesia, perlindungan konsumen secara jelas dan tegas baru

---

<sup>14</sup> Hartanto, "Karakteristik Penerapan Hukum Ekonomi dalam Pembangunan di Indonesia Dalam Pembangunan di Indonesia", *Jurnal Widya Pranata Hukum*, Volume 1, Nomor 2, September 2019, h. 138

<sup>15</sup> W.J.S. Poerwadarminto, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1989; 49

<sup>16</sup> Mariam Darus Badruszaman. 1986. *Perlindungan Konsumen Dilihat dari Sudut Perjanjian Baku*. Jakarta: Bina Cipta. h. 17

<sup>17</sup> Agus Brotosusilo. 1992. "Hak-hak Produsen dalam Hukum Perlindungan Konsumen". *Majalah Hukum Dan Pembangunan*, edisi Oktober 1992. Jakarta: Fakultas Hukum U I.h.18

<sup>18</sup> *Ibid*, : 36

dilakukan pada tahun 1999 dengan diundangkannya Undang-undang No 8 Tahun 1999.

### **Tinjauan Tentang Hak-hak Konsumen**

Hak-hak konsumen di Indonesia dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 (Pasal 4) adalah<sup>19</sup> :

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/ atau jasa serta mendapatkan barang dan/ atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang-barang dan/atau jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhan-keluhannya atas barang dan/ atau jasa yang digunakan;
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau pengganti barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Dalam ketentuan Pasal 27 (2) dan Pasal 28 Undang-undang Dasar 1945, yang pada intinya antara lain menentukan bahwa setiap warga negara berhak atas penghidupan yang layak, memiliki kemerdekaan untuk mengeluarkan pikiran. Ketentuan tersebut dapat bermakna bahwa setiap warga negara berhak memperoleh perlindungan atas berbagai hal yang berkaitan dengan penghidupan, antara lain kesehatan, keamanan, keselamatan dan sebagainya<sup>20</sup> Tanggungjawab ini harus dipenuhi tidak saja atas kesalahan perbuatan dari orang yang menjadi

---

<sup>19</sup> Permadi. 1986. *Pola Sikap Masyarakat terhadap Masalah Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Bina Cipta, h. 49

<sup>20</sup> Mariam Darus Badruzaman, *ibid*: 46.

tanggungannya atau kerugian yang ditimbulkan akibat dari barang yang berada di bawah pengawasannya, hal ini dapat dicermati dari ketentuan Pasal 1367 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUH Perdata). Dalam ketentuan pidana masalah perlindungan konsumen juga memperoleh perhatian sebagaimana diatur dalam Pasal 204 dan 205 Kitab Undang-undang Hukum Pidana (KUHP). Ketentuan ini terutama berkaitan dengan hak konsumen untuk memperoleh informasi secara benar.<sup>21</sup>

### **Tinjauan Tentang Pelaku Usaha**

Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer profesional, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen. Pelaku usaha atau produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir dan pengecer professional, yaitu setiap orang/badan yang diikuti serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen<sup>22</sup>.

Dengan demikian, produsen tidak hanya diartikan sebagai pihak pembuat pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi juga mereka yang terkait dengan penyampaian/ peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen.

### **Tinjauan Tentang Hak-hak Pelaku Usaha**

Hak Pelaku Usaha Pasal 6 dalam UU no. 8/1999 Tentang Perlindungan Konsumen, adalah:

1. Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
2. Mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
3. Melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.

---

<sup>21</sup> Soedjono D. 1983. *Pengantar Psikologi Hukum*. Bandung: Alumni.

<sup>22</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Cetakan Ke 3, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 2014, h. 13.

4. Rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

### **Larangan Bagi Pelaku Usaha**

Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, secara khusus mengatur mengenai perbuatan hukum yang dilarang bagi pelaku usaha, seperti larangan dalam memproduksi atau memperdagangkan, larangan dalam menawarkan, larangan-larangan dalam penjualan secara obral/ lelang, dan dimanfaatkan dalam ketentuan periklanan<sup>23</sup>.

Larangan dalam memproduksi/ memperdagangkan. Pelaku usaha dilarang memproduksi atau memperdagangkan barang atau jasa, sesuai ketentuan Pasal 8 UU Perlindungan Konsumen : Ayat (1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundangundangan, tidak sesuai dengan berat bersih, tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah, tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sesuai label, etiket atau keterangan, tidak sesuai mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, atau penggunaan tertentu sebagaimana dalam label atau keterangan, tidak sesuai dengan janji dalam label, keterangan, atau promosi, dll.

### **Implementasi peran yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**

Berbagai macam keluhan dari pihak konsumen terhadap barang dan/jasa yang telah diberikan pihak produsen, maka dibuatlah suatu badan untuk perlindungan dan menjaga hak konsumen tersebut. BPSK berperan sebagai sebuah wadah dan tempat pengaduan sebuah kasus dan keluhan serta kekecewaan pihak konsumen untuk produsen, adapun syarat atas pengaduan dari pihak konsumen yaitu pihak konsumen yang merasa dirugikan bisa datang langsung

---

<sup>23</sup> Vegadadu. 2011. Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha. <http://vegadadu.blogspot.co.id/2011/04/perbuatan-yangdilarang-bagi-pelaku.html>. Diakses tanggal 1 Februari 2021, h. 1.

kepada pihak BPSK dengan mengisi formulir lengkap dan benar, yang bersangkutan adalah konsumen pengguna barang yang tersebut, bukti dari TKP, bon atau faktur maupun kwitansi dan gambar-gambar.

Syarat-syarat tersebut sudah sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku dan tata cara penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK, menurut Pasal 16 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001, konsumen yang dirugikan atau ahli warisnya atau kuasanya, mengajukan permohonan melalui Sekretariat BPSK yang berisi secara benar dan lengkap, tentang:

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

Konsumen yang telah mengajukan permohonan sengketa selanjutnya memenuhi syarat sesuai perundang-undangan di atas, setelah semua data sudah lengkap dan berkas sudah dipenuhi pihak konsumen. Majelis BPSK akan memanggil kedua belah pihak, dan memberikan pilihan penyelesaian dengan menggunakan cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase. Metode penyelesaian tersebut sudah sesuai dengan UU No. 8 tahun 1999 pada 52, yaitu “melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi”.

UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 (1) menyatakan perlindungan terhadap konsumen adalah seluruh upaya yang bertujuan menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.<sup>24</sup> Istilah konsumen berasal dari kata consumer (Inggris-Amerika), Pengertian konsumen dalam arti umum adalah pemakai atau pengguna barang

---

<sup>24</sup> Farid Hidayat, *loc.cit*, h. 575

atau jasa. Dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Menurut SK Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK sebagai peraturan pelaksanaan UUPK bahwa pengertian konsumen bukan hanya Warga Negara Indonesia (WNI) tetapi juga meliputi Warga Negara Asing (WNA) yang berada di Indonesia.<sup>25</sup>

Perlindungan konsumen dibentuk dengan berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.<sup>26</sup> Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Kabupaten untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Tetapi semenjak tahun 1999 dengan diundangkannya UU no 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hingga saat ini tahun 2017 tidak semua daerah kabupaten terdapat BPSK.

Selama ini sengketa konsumen hanya diselesaikan melalui gugatan di pengadilan. Pada kenyataannya lembaga pengadilan tidak akomodatif untuk menampung sengketa konsumen karena proses perkara yang terlalu lama dan sangat birokratis. Berdasarkan pasal 45 UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui

---

<sup>25</sup> Kep. Menteri Perindustrian Dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang BPSK.

<sup>26</sup> UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Sampai saat ini telah terbentuk sebanyak 65 BPSK di Kabupaten/kota. Pembentukan BPSK merupakan usulan dan/atau permohonan Kepala Daerah Kabupaten/kota dengan menyiapkan sarana, prasarana, dana operasional yang dibebankan melalui APBD setempat. Secara de jure BPSK Kota Yogyakarta lahir berdekatan dengan kelahiran UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Melalui Keppres No 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian

Terdapat berbagai landasan hukum dalam pembentukan BPSK Kota Yogyakarta, yaitu:<sup>27</sup>

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
2. Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan BPSK di Kota Medan, Palembang, Jakarta Pusat, Jakarta Barat, Bandung, Semarang, Surabaya, Yogyakarta, Malang, dan Makassar.
3. Keputusan Dirjen Perdagangan Dalam Negeri Nomor 76/PDN/KEP/6/2010 tentang Petunjuk Teknis Tata Cara Pemilihan Calon Anggota BPSK, Pengangkatan Ketua dan Wakil Ketua dan Sekretariat BPSK.
4. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 13/M-DAG/PER/5/2010 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota BPSK dan Sekreariat BPSK
5. Keputusan Menteri Nomor 66/M-DAG/ST/4/2013 tentang Pelantikan dan Pengambilan sumpah Anggota BPSK pada Pemerintah Kota Yogyakarta
6. Keputusan Gubernur DIY Nomor 211/KEP/2018 Tentang Pengurus Badan Peneyelesaian Sengketa Konsumen Tahun 2018-2023.
7. Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 227/Kep/2014 tentang Pengangkatan Anggota BPSK Kota Yogyakarta Periode Tahun 2013-2018.

Sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dapat diselesaikan melalui dua cara yaitu :

---

<sup>27</sup> Farid Hidayat, *op.cit* , h. 576

1. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau melalui jalur litigasi.<sup>28</sup> Lembaga pengadilan yang mempunyai kewenangan menyelesaikan sengketa konsumen adalah peradilan umum. Penyelesaian sengketa konsumen secara umum masuk dalam kategori hukum perdata, meskipun tidak tertutup kemungkinan masuk dalam delik pidana (ekonomi). Dalam perkara perdata, tatacara penegekakan hukum dimulai sejak menerima gugatan dan/atau permohonan sampai eksekusi putusan. Karena itu, hukum acara perdata selain memuat ketentuan-ketentuan yang mengatur tentang bagaimana cara berperkara dimuka peradilan, juga menentukan bagaimana menjamin pelaksanaan hukum materialnya.<sup>29</sup>
2. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau non litigasi. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Terdapat beberapa tahap penyelesaian sengketa melalui BPSK, yakni :<sup>30</sup>

- a. Tahap permohonan atau pengaduan korban.

Penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diawali dengan permohonan atau pengaduan korban, baik tertulis maupun tidak tertulis tentang peristiwa yang menimbulkan kerugian kepada konsumen. Yang dapat mengajukan gugatan atau permohonan penggantian kerugian melalui BPSK ini hanyalah seorang konsumen atau ahli warisnya. Sedangkan pihak lain yang dimungkinkan menggugat sebagaimana dimaksud di dalam Pasal 46 UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen seperti kelompok konsumen, lembaga swadaya masyarakat, dan pemerintah, hanya dapat mengajukan gugatannya ke pengadilan (umum) tidak ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Atas permohonan itu, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

---

<sup>28</sup> Nurul Fibrianti, "Perlindungan Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi", *Jurnal Hukum Acara Perdata Adhaper*, Vol.1 no. 1, 2015, h. 115

<sup>29</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya* (Jakarta: Kencana Group, 2011).

<sup>30</sup> Murni dan Sri Maharani, "Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Perwujudan Perlindungan Hak Konsumen," *Jurnal Arena Hukum*, vol. 8 no. 2, h. 240

membentuk majelis yang berjumlah sekurang-kurangnya tiga orang, salah satu diantaranya menjadi ketua majelis. Dalam sidang pemeriksaan, majelis dibantu oleh seorang panitera.

b. Tahap Pemeriksaan atau Persidangan

Pemeriksaan atas permohonan konsumen dilakukan sama seperti persidangan di Pengadilan umum, kemudian penyelesaian sengketa konsumen diserahkan kepada pilihan para pihak yang bersengketa, apakah akan diselesaikan melalui konsiliasi, mediasi, atau arbitrase.

- 1) Konsiliasi Adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa, penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator.
- 2) Mediasi Adalah Penyelesaian Sengketa konsumen yang dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi majelis yang bertindak aktif sebagai mediator. Dalam hal ini majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai penasihat, kemudian penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak yang bersengketa. Kemudian apabila para pihak telah mencapai suatu kesepakatan melalui mediasi, maka akan diterbitkan dengan suatu akta perdamaian yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa.
- 3) Arbitrase Adalah proses penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan yang dalam hal ini para pihak menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dilakukan sepenuhnya oleh majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang bertindak sebagai Arbiter, dengan alur :
  - a) Konsumen dapat memilih salah satu dari tiga unsur konsumen yang berada di BPSK, sebagai arbiter yang menjadi anggota majelis, selanjutnya pelaku usaha memilih salah satu dari tiga unsur pelaku usaha sebagai arbiter yang menjadi anggota majelis.

- b) Kemudian kedua arbiter tersebut memilih arbiter ketiga dari unsur pemerintah yang menjadi ketua majelis.
  - c) Para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian kepada majelis, baik mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi.
- c. Tahap Putusan Putusan majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) didasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat. Putusan mejelis BPSK dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu :
- 1) Putusan melalui cara konsiliasi dan mediasi. Putusan dengan cara ini pada dasarnya didasarkan pada hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan antar konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa dan diserahkan kepada majelis untuk dituangkan dalam keputusan majelis BPSK yang menguatkan perjanjian tersebut. Putusan dengan cara ini pada dasarnya hanya mengukuhkan isi perjanjian perdamaian yang telah disetujui dan ditandatangani oleh kedua pihak yang bersengketa. Keputusan majelis dalam konsiliasi dan mediasi tidak memuat sanksi administratif.<sup>31</sup>
  - 2) Putusan melalui cara arbitrase. Dalam UU no 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen dinyatakan bahwa penerimaan atau penolakan atas putusan BPSK dapat diajukan dalam jangka waktu 14 hari kerja setelah putusan BPSK dibacakan atau diberitahukan. Untuk pelaku usaha yang menerima putusan BPSK wajib memenuhi putusan tersebut dalam waktu 7 hari kerja terhitung sejak menyatakan menerima putusan BPSK. Sedangkan jika pelaku usaha mmenolak, dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri dalam jangka waktu 14 hari kerja terhitung sejak putusan BPSK dibacakan. Dan

---

<sup>31</sup> Tami Rusli, 'Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha Menurut Peraturan Perundang-Undangan', *Jurnal Keadilan Progresif*, Vol. 3 No. 1, 2012.h. 96-97

Pengadilan Negeri dalam jangka waktu 21 hari kerja harus sudah memberi putusan.

Apabila pihak yang bersengketa masih juga belum puas dengan putusan pengadilan, maka dapat mengajukan permohonan Kasasi langsung ke Mahkamah Agung tanpa melalui Pengadilan Tinggi dalam tenggang waktu 14 hari kerja terhitung sejak menerima putusan pengadilan. Namun keberatan hanya dapat diajukan terhadap putusan arbitrase yang dikeluarkan oleh BPSK, tidak meliputi putusan BPSK yang timbul dari mediasi dan konsiliasi.<sup>32</sup>

Putusan majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ini bersifat final dan mengikat. 25 Namun berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung No. 01 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dapat diajukan keberatan apabila memenuhi syarat-syarat sebagaimana dimaksud dalam pasal 70 yaitu :<sup>33</sup>

- a. surat atau dokumen yang diajukan dalam pemeriksaan, setelah putusan dijatuhkan, diakui palsu atau dinyatakan palsu
- b. setelah putusan diambil ditemukan dokumen yang bersifat menentukan, yang disembunyikan oleh pihak lawan
- c. putusan diambil dari hasil tipu muslihat yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam pemeriksaan sengketa.

Prinsip dasar penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Yogyakarta antara lain :<sup>34</sup>

- a. Pada saat mengajukan penyelesaian sengketa, BPSK Kota Yogyakarta akan meneliti dahulu, apakah sengketa tersebut termasuk sengketa konsumen, adanya bukti-bukti mengenai sengketa tersebut, dan orang yang mengajukan

---

<sup>32</sup> Kurniawan, Permasalahan Dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ( BPSK ), *Jurnal Dinamika*, vol. 12, no. 1 (2012), h.168

<sup>33</sup> Undang-undang no. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

<sup>34</sup> Farid Hidayat Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Diy Sebagai Alternative Dispute Resolution (ADR) Dalam Industri Keuangan, *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 8 No. 4 Tahun 2020, h. 571-591

penyelesaian sengketa konsumen tersebut adalah konsumen akhir, jadi bukan perantara atau penjual.

- b. Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Bilamana para pihak telah sepakat memilih BPSK Kota Yogyakarta sebagai tempat penyelesaian sengketa, maka para pihak harus sepakat untuk memilih salah satu dari cara penyelesaian sengketa yang berlaku di BPSK, yakni mediasi, konsiliasi atau arbitrase.
- c. Bukan berjenjang, maksudnya jika konsumen dan pelaku usaha telah sepakat memilih salah satu cara penyelesaian sengketa tersebut, seandainya tidak ada kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha, maka para pihak tidak boleh melanjutkan cara penyelesaian sengketa yang lain lagi.
- d. Penyelesaian oleh para Pihak, jika para pihak telah sepakat memilih cara penyelesaian dengan cara mediasi, maka penyelesaian sepenuhnya berada ditangan para pihak, baik mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi. Majelis mediasi BPSK hanya bersifat sebagai mediator atau sebagai penengah. Sedangkan jika para pihak telah sepakat memilih cara penyelesaian dengan cara konsiliasi, maka majelis konsiliasi BPSK bisa memberikan masukan dan saran penyelesaian sengketa tersebut.
- e. Penyelesaian oleh majelis, jika para pihak sepakat memilih penyelesaian sengketa secara arbitrase, maka penyelesaian sepenuhnya diserahkan kepada majelis arbitrase BPSK baik bentuk dan besarnya ganti rugi. 23 ('Perma No. 01 Tahun 2006')
- f. Tanpa pengacara, pada prinsipnya penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dilakukan tanpa pengacara, hal ini mengingat yang diutamakan dalam proses penyelesaian adalah prinsip kekeluargaan bukan masalah aspek hukum yang ketat, kaku karena putusan yang diharapkan adalah win-win solution, bukan win-lose solution seperti halnya pada pengadilan.
- g. Murah, cepat, sederhana, penyelesaian sengketa di BPSK tidak dipungut biaya, baik kepada konsumen maupun pelaku usaha, sedangkan waktu penyelesaiannya relatif cepat, yakni selambat-lambatnya dalam waktu 21 hari kerja sudah diterbitkan putusan BPSK. BPSK merupakan lembaga yang

dibentuk pemerintah berdasarkan amanah dari UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sebagai lembaga yang menyerupai kuasa peradilan, BPSK memiliki kewenangan untuk memeriksa dan memutus perkara sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi, atau arbitrase. Untuk mendukung hal tersebut putusan arbitrase BPSK bersifat final dan mengikat. Kemudian putusan majelis dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.

### **Kendala-Kendala Yang Dihadapi Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**

Pengadilan merupakan salah satu institusi untuk mengupayakan supremasi hukum yang merupakan salah satu ciri dari negara hukum. Sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen dapat diselesaikan sejak tahap Pengadilan Negeri. Tetapi setidaknya upaya non litigasi, bisa menjadi alternatif untuk menyelesaikan perselisihan antara pihak-pihak yang bersengketa. Penggunaan salah satu jalur penyelesaian sengketa dipengaruhi oleh konsep tujuan, ketajaman cara berfikir, serta budaya sosial masyarakat. Penggunaan model penyelesaian sengketa non-litigasi lebih mengutamakan pendekatan "konsensus" dan berusaha mempertemukan kepentingan pihak-pihak yang bersengketa serta bertujuan mendapatkan hasil penyelesaian ke arah win-win solution, sehingga keadilan yang ingin dicapai melalui mekanisme non-litigasi ini adalah keadilan komutatif.<sup>35</sup>

Menurut Erman Rajagukguk, budaya hukum masyarakat termasuk faktor yang mempengaruhi arti penting penyelesaian sengketa bisnis di luar pengadilan. Budaya tradisional yang menekankan kepada komunitas, kekerabatan, harmoni, primus inter pares telah mendorong penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang formal. Demikian budaya yang menekankan kepada efisiensi dan efektifitas sama kuatnya mendorong penyelesaian sengketa bisnis tanpa melalui pengadilan.<sup>36</sup>

Keberadaan BPSK diharapkan menjadi alternatif bagi kejenuhan dan keperhatian masyarakat terhadap sistem peradilan di Indonesia. Namun, ternyata

---

<sup>35</sup> Adi Sulistiyono, "Budaya Musyawarah Untuk Penyelesaian Sengketa Win-Win Solution Dalam Perspektif Hukum", *Jurnal Hukum Bisnis*, Volume 25 No. 1, tahun 2006, h. 72

<sup>36</sup> Erman Rajagukguk, "Budaya Hukum dan Penyelesaian Sengketa Perdata di Luar Pengadilan", *Jurnal Magister Hukum*, PPs-UII, Yogyakarta, Volume. 2 No. 4, Oktober 2000. h. 7

UUPK tidak secara tuntas memberikan peran kepada BPSK sebagai suatu lembaga alternatif penyelesaian sengketa konsumen. Ada beberapa persoalan yang dihadapi dalam praktik, yaitu menyangkut eksistensi dari lembaga BPSK. Persoalan lainnya yang krusial adalah menyangkut tugas dan kewenangan BPSK. Ketentuan Pasal 54 ayat (3) UUPK bahwa putusan BPSK bersifat “final dan mengikat” kehilangan makna dan menjadi tidak berarti bagi konsumen yang mencari keadilan melalui BPSK, ketika dihadapkan dengan ketentuan Pasal 56 ayat (2) dimana terbukanya peluang mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri. Padahal dalam sistem hukum acara di Indonesia, baik hukum acara pidana maupun hukum acara perdata tidak mengenal istilah keberatan. Terminologi keberatan hanya dikenal dalam hukum administrasi negara yang disebut sebagai *administrative beroef system* dan dalam hukum acara PTUN digunakan sebagai upaya hukum terhadap putusan pejabat Tata Usaha Negara.<sup>37</sup>

Dalam proses pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK, muncul permasalahan mengenai bagaimana pengadilan harus memperlakukan keberatan atas putusan BPSK tersebut. Hal ini tampak dari beberapa pengajuan keberatan atas putusan BPSK yang didasarkan atas beberapa alasan, antara lain: BPSK salah menerapkan hukum acara sehingga hukum formal, konsumen sebagai penggugat telah salah menggugat (*error in persona*), BPSK dianggap salah menjatuhkan putusan, keberatan ditafsirkan sebagai gugatan oleh Pengadilan Negeri sehingga membawa BPSK sebagai tergugat, atau keberatan ditafsirkan sebagai upaya hukum banding.<sup>38</sup>

Terhadap permasalahan ini, Mahkamah Agung RI mengeluarkan PERMA No.1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Penggunaan Upaya Hukum Keberatan Terhadap Putusan BPSK. Mahkamah Agung menetapkan bahwa keberatan merupakan upaya hukum yang hanya dapat diajukan terhadap putusan arbitrase yang dikeluarkan BPSK, tidak meliputi putusan BPSK yang timbul dari mediasi dan konsiliasi. Putusan mediasi dan konsiliasi dapat disepadankan dengan adanya

---

<sup>37</sup> Bernadette T. Wulandari, “Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Alternatif Upaya Penegakan Hak Konsumen di Indonesia”, *Jurnal Gloria Juris*, Fakultas Hukum Unika Atma Jaya, Jakarta, Volume 6, Nomor 2. Mei-Agustus 2006, h. 147

<sup>38</sup> *Ibid*

suatu perdamaian (*dading*) di luar pengadilan atau di dalam pengadilan sehingga putusannya bersifat final dan mengikat.<sup>39</sup>

Namun tetap saja keluarnya PERMA ini belum dapat menyelesaikan persoalan upaya "keberatan" ini. Selain itu, ketentuan Pasal 57 UUPK mengenai permintaan eksekusi putusan BPSK kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan membawa persoalan hukum yang sangat luas, misalnya mengenai pengajuan permohonan eksekusi serta tata cara mengajukan upaya keberatan ke Pengadilan Negeri.

Berikut ini dikemukakan beberapa kelemahan dari UUPK berkaitan dengan keberadaan BPSK, yaitu antara lain sebagai berikut.<sup>40</sup> *Pertama*, peluang untuk mengajukan keberatan terhadap putusan BPSK ke Pengadilan Negeri; *kedua*, tidak jelas tugas dan kewenangan BPSK; *ketiga*, tidak adanya pengaturan jika pelaku usaha selaku tergugat di BPSK tidak memenuhi panggilan meski telah dipanggil secara patut; *keempat*, UUPK menugaskan BPSK untuk melakukan pengawasan pencantuman klausula baku; *kelima*, tidak adanya perlindungan bagi anggota BPSK; dan *keenam*, belum adanya keseragaman honor BPSK se-Indonesia yang diatur dalam APBN, sementara biaya operasional dibebankan pada APBD Kabupaten/Kota. Susanti Adi Nugroho (Hakim Agung Republik Indonesia) berpendapat bahwa ada beberapa kendala/kelemahan sehingga BPSK selama ini tidak dapat berjalan dengan optimal. Kendala-kendala atau kelemahan tersebut antara lain, *pertama*, kendala kelembagaan; *kedua*, kendala pendanaan; *ketiga*, kendala sumber daya manusia BPSK; *keempat*, kendala peraturan; *kelima*, kendala pembinaan dan pengawasan, dan minimnya koordinasi antar aparat penanggung jawab; *kelima*, kurangnya sosialisasi dan rendahnya kesadaran hukum konsumen; *keenam*, kurangnya respon dan pemahaman dari badan peradilan terhadap kebijakan perlindungan konsumen; dan *ketujuh*, kurangnya respon masyarakat terhadap UU Perlindungan Konsumen dan lembaga BPSK.<sup>41</sup>

---

<sup>39</sup> Maslihat Nur Hidayati, "Analisis Tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen: Studi Tentang Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen", *Jurnal Hukum Lex Jurnalica*, Universitas Indonusa Esa Unggul, Volume 5 No.3 Tahun 2008, h. 175-176.

<sup>40</sup> Log.cit

<sup>41</sup> Susanti Adi Nugroho, *op.cit*, h. 234-235.

Masalah besar yang dihadapi oleh BPSK adalah peran-nya yang terlalu berat sehingga sulit menjalankan perannya tersebut secara efektif. Mengutip UUPK menjelaskan terdapat 5 (lima) peran yang dibebankan pada BPSK, yaitu: *pertama*, peran sebagai penyedia jasa penyelesaian sengketa sebagai mediator, konsiliator, arbiter; *kedua*, peran konsultan masyarakat atau *public defender*; *ketiga*, peran *administrative regulator* sebagai pengawas dan pemberi sanksi; *keempat*, peran *ombudsman* serta; dan *kelima*, peran *ajudicator* atau pemutus. *Kelima* peran yang dibebankan pada BPSK ini tidak diimbangi dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang mampu untuk mengemban tugas yang diberikan. Selain itu peran-peran tersebut juga berpotensi menimbulkan pertentangan kepentingan. Misalnya, peran mediator yang membutuhkan peran netral, dengan regulator, atau peran mediator dengan *ajudicator*.<sup>42</sup>

Penulis sependapat, sebaiknya ke depan BPSK diberikan tugas khusus untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha, sedangkan tugas lain seperti pengawasan terhadap klausula baku menjadi tugas dari Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Berkaitan dengan amandemen UUPK, terdapat beberapa hal penting yang diusulkan penulis. *Pertama*, pembatasan atau pengurangan tugas BPSK. Tugas BPSK sebagaimana diatur dalam Pasal 52 UUPK jo. SK. Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 adalah: (a) Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase; (b) Memberikan konsultasi perlindungan konsumen; (c) Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku; (d) Melaporkan kepada penyidik umum jika terjadi pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK); (e) Menerima pengaduan tertulis maupun tidak dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; (f) Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen; (g) Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; (h) Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang diduga

---

<sup>42</sup>Nay, *BPSK Minta UU Perlindungan Konsumen Segera Diamandemen*, [https://www.hukumonline.com/berita/baca/hol13226/bpsk-minta-uu-perlindungan-konsumen-segera-diamandemen--?\\_\\_cf\\_chl\\_jschl\\_tk\\_\\_=pmd\\_29aff57ccdb2bdca5deeb1c9afe0cbc8da4dc5bc-1627803305-0-gqNtZGzNAnijcnBszQs6](https://www.hukumonline.com/berita/baca/hol13226/bpsk-minta-uu-perlindungan-konsumen-segera-diamandemen--?__cf_chl_jschl_tk__=pmd_29aff57ccdb2bdca5deeb1c9afe0cbc8da4dc5bc-1627803305-0-gqNtZGzNAnijcnBszQs6), diakses tanggal 15 Januari 2021

mengetahui pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK); (i) Meminta bantuan kepada penyidik untuk menghadirkan saksi, saksi ahli, atau setiap orang pada butir g dan butir h yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK); (j) Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau bukti lain guna penyelidikan dan/ atau pemeriksaan; (k) Memutuskan dan menetapkan ada tidaknya 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 Perlindungan Konsumen (UUPK).

*Kedua*, dukungan dana yang optimal pada BPSK. Salah satu faktor yang menyebabkan BPSK tidak berjalan optimal adalah karena kurangnya dukungan dana dari pemerintah pusat maupun daerah. Pasal 3 Keppres No. 90 tahun 2001 tentang Pembentukan 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 mengemukakan ”biaya pelaksanaan tugas BPSK dibebankan kepada Anggaran Pendapatan Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD)”. Pembagian alokasi anggaran dana ini adalah untuk honor anggota/sekretariat BPSK dibebankan pada APBN, sementara biaya operasional dibebankan pada APBD Kabupaten/Kota masing-masing. Hanya saja mengenai besarannya alokasi anggaran ini tidak diatur dengan jelas dan rinci.

*Ketiga*, Penyempurnaan Kelembagaan BPSK. UUPK menjelaskan bahwa terdapat 4 (empat) komponen pengawal dan penegak hukum perlindungan konsumen di Indonesia yaitu pemerintah (Direktorat Perlindungan Konsumen), Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Tanggungjawab penegakan hukum perlindungan konsumen yang berada pada berbagai lembaga ini menyebabkan terjadi tumpang tindih tugas dan kewenangan antara lembaga yang satu dengan Lembaga yang lain dan kurang terjalin koordinasi antar lembaga ini, misalnya pemerintah (Direktorat Perlindungan Konsumen) oleh UUPK diberikan kewenangan untuk

menyelesaikan sengketa konsumen, padahal tugas ini merupakan kewenangan dari BPSK. Kedepan diperlukan kejelasan tugas dan kewenangan serta koordinasi langkah penegakan hukum antar lembaga-lembaga pengawal dan penegak hukum perlindungan konsumen tersebut. Sehingga penerapan UUPK maupun peraturan perundang-undangan lainnya di bidang perlindungan konsumen dapat dilaksanakan secara efektif.

Selain persoalan-persoalan di atas, revisi UUPK harus memperhatikan perihal sosialisasi keberadaan BPSK. Saat ini, keberadaan UUPK khususnya BPSK yang sudah 10 (sepuluh) tahun ternyata belum banyak diketahui oleh masyarakat umum. Untuk mengatasi persoalan ini, maka ke depan perlu dilakukan upaya-upaya yang sistematis dalam sosialisasi keberadaan BPSK sebagai lembaga yang menyelesaikan persoalan konsumen di luar pengadilan. Adapun upaya-upaya yang harus dilakukan adalah memperbanyak kampanye perlindungan konsumen khususnya keberadaan BPSK dan memberikan pendidikan kepada konsumen sejak usia dini. Aturan mengenai UUPK maupun BPSK, merupakan suatu perintah dari penguasa yang dituangkan dalam bentuk perundang-undangan, jadi unsur yang terpenting dari hukum adalah “perintah” (command). Oleh karena itu hukum bersifat tetap, logis, dan tertutup di mana keputusan-keputusan hukum yang benar/tepat biasanya dapat diperoleh dengan alat-alat logika dari peraturan-peraturan hukum yang telah ditentukan sebelumnya dan dapat mengesampingkan “nilai” yang baik atau buruk.<sup>43</sup>

## **E. PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berjalan sesuai dengan prinsip Alternative Dispute Resolution (ADR), dimana Alternative Dispute Resolution (ADR) ini merupakan penyelesaian sengketa diluar pengadilan. BPSK Kota Yogyakarta dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan menggunakan prinsip domisili terdekat, bukan locus delicti (lokasi tempat kejadian perkara), jadi meskipun terdapat sengketa di luar Kota Yogyakarta, bahkan diluar Daerah

---

<sup>43</sup> Roni Sulistyanto Luhukay, Hartanto, “Urgensi Penerapan Local Lockdown Guna Pencegahan Penyebaran Covid-19 Ditinjau Dari Perspektif Negara Kesatuan”, *Adil Indonesia Jurnal*, Volume 2 Nomor 2, July 2020, h. 42

Istimewa Yogyakarta, jika mengajukan penyelesaian di BPSK Kota Yogyakarta, maka BPSK Kota Yogyakarta akan menerimanya. Tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) antara lain melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan melalui mediasi, konsiliasi atau arbitrase. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Berkaitan dengan permasalahan yang dihadapi dalam praktik menyangkut eksistensi dari lembaga BPSK. *Pertama*, berkaitan dengan eksistensi BPSK sebagai lembaga yang masuk dalam domain pemerintah pusat atautkah pemerintah daerah. Jawaban terhadap hal ini dalam prakteknya tidak sama. Oleh karena itu, ada BPSK yang mendapat dukungan penuh dari pemerintah daerah dan ada BPSK yang kurang mendapat dukungan Pemerintah Daerah. *Kedua*, persoalan yang krusial adalah menyangkut tugas dan kewenangan BPSK. Ketentuan Pasal 54 ayat (3) UUPK bahwa putusan BPSK bersifat “final dan mengikat”. Putusan ini menjadi kehilangan makna dan menjadi tidak berarti bagi konsumen yang mencari keadilan melalui BPSK, ketika dihadapkan dengan ketentuan Pasal 56 ayat (2) dimana terbukanya peluang mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri, dan ketentuan Pasal 57 UUPK mengenai permintaan eksekusi putusan BPSK kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan. Adapun kendala-kendala yang dihadapi BPSK adalah kendala kelembagaan, keuangan, SDM, peraturan, pembinaan dan pengawasan dan kurangnya sosialisasi/publikasi, serta rendahnya kesadaran hukum konsumen.

### **Saran**

Bagi anggota BPSK harusnya mempunyai kekuatan memaksa untuk memanggil para pihak yang bersengketa, sehingga sengketa tersebut bisa diputuskan dengan cepat dan tepat sesuai dalam peraturan dalam undang-undang. Dengan dasar inilah, maka kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa di BPSK lebih terjamin. Bagi pemerintah hendaknya memperkuat Sumber Daya Manusia (SDM) pada sekretariat BPSK mengingat tugas-tugas dari BPSK yang begitu luas. Di samping itu pemerintah juga hendaknya memberikan anggaran yang cukup pada

BPSK karena salah satu kendala pelaksanaan tugas BPSK adalah karena faktor realisasi anggaran, dan minimnya publikasi sejak rekrutmen hingga kerjanya.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Agus Brotosusilo. 1992. “*Hak-hak Produsen dalam Hukum Perlindungan Konsumen*”. *Majalah Hukum Dan Pembangunan*, edisi Oktober 1992. Jakarta: Fakultas Hukum U I.
- Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Cetakan Ke 3, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti
- Muhammad Djakfar. 2013. *Hukum Bisnis: Membangun Wacana Integrasi Perundangan Nasional Dengan Syariah*. Malang: UIN Malang Press
- Mariam Darus Badruszaman. 1986. *Perlindungan Konsumen Dilihat dari Sudut Perjanjian Baku*. Jakarta: Bina Cipta.
- Permadi. 1986. *Pola Sikap Masyarakat terhadap Masalah Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Bina Cipta
- Soedjono D. 1983. *Pengantar Psikologi Hukum*. Bandung: Alumni.
- Susanti Adi Nugroho, 2011, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya* (Jakarta: Kencana Group
- Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media

### Jurnal :

- Adi Sulistiyono, “Budaya Musyawarah Untuk Penyelesaian Sengketa Win-Win Solution Dalam Perspektif Hukum”, *Jurnal Hukum Bisnis*, Volume 25 No. 1, tahun 2006
- Bernadette T. Wulandari, “Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Alternatif Upaya Penegakan Hak Konsumen di Indonesia”, *Jurnal Gloria Juris*, Fakultas Hukum Unika Atma Jaya, Jakarta, Volume 6, Nomor 2. Mei-Agustus 2006
- Dewi Ernita, “Analisis Pertumbuhan Ekonomi, Investasi, Dan Konsumsi Di Indonesia”, *Jurnal Kajian Ekonomi*, Januari 2013, Vol. I, No. 02, 2013
- Erman Rajagukguk, “Budaya Hukum dan Penyelesaian Sengketa Perdata di Luar Pengadilan”, *Jurnal Magister Hukum, PPs-UII, Yogyakarta*, Volume. 2 No. 4, Oktober 2000.
- Farid Hidayat Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Diy Sebagai Alternative Dispute Resolution (ADR) Dalam Industri Keuangan, *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 8 No. 4 Tahun 2020
- Jefri Takanjanji, ”Merefleksi Penegakan Hukum Tindak Pidana Penipuan Online”, *Widya Pranata Hukum*, Vol 2, No 2 (2020)
- Hartanto, “Karakteristik Penerapan Hukum Ekonomi dalam Pembangunan di Indonesia Dalam Pembangunan di Indonesia”, *Jurnal Widya Pranata Hukum*, Volume 1, Nomor 2, September 2019
- Hartanto dan Cut Wilda Meutia Syafiina, “Efektivitas Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Kosmetik Yang Tidak Memiliki Izin Edar Balai Besar

- Pengawas Obat Dan Makanan DIY (Dalam Perspektif Hukum Pidana)”, *Jurnal Meta-Yuridis* Vol (4) No.1, 2021
- Hasani, “Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Rangka Mewujudkan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen (Studi BPSK Kota Pontianak)”, *Jurnal Nestor Magister Hukum*, Vol 3, No 3. 2016.
- Kurniawan, Permasalahan Dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ( Bpsk ), *Jurnal Dinamika*, vol. 12, no. 1 (2012)
- Maslihat Nur Hidayati, “Analisis Tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen: Studi Tentang Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Hukum Lex Jurnalica*, Universitas Indonusa Esa Unggul, Volume 5 No.3 Tahun 2008
- Murni dan Sri Maharani, "Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Perwujudan Perlindungan Hak Konsumen," *Jurnal Arena Hukum*, vol. 8 no. 2, ISSN 2527-4406 (2015)
- Nurul Fibrianti, “Perlindungan Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi”, *Jurnal Hukum Acara Perdata Adhaper*, Vol.1 no. 1, 2015
- Roni Sulistyanto Luhukay, Hartanto, “Urgensi Penerapan Local Lockdown Guna Pencegahan Penyebaran Covid-19 Ditinjau Dari Perspektif Negara Kesatuan”, *Adil Indonesia Jurnal*, Volume 2 Nomor 2, July 2020.
- Roni Sulistyanto Luhukay, *Penghapusan Izin Lingkungan Kegiatan Usaha Dalam Undang Undang Omnibus Law Cipta Kerja* *Jurnal Meta-Yuridis*, No. P-ISSN : 2614-2031 / NO. E-ISSN : 2621-6450, Fakultas Hukum Universitas PGRI Semarang.
- Roni Sulistyanto Luhukay, *Indenpendensi Kekuasaan Kebakiman Pasca Amandemen UUD 1945 Dan Relevansinya Bagi Penegakan Hukum Berkeadilan*, *Jurnal Jurisprudentie UIN Alauddin Makassar*, Volume 6 No 1 Juni 2019.
- St. Nurjannah, “Regulasi Perlindungan Hukum Simpanan Nasabah Jasa Perbankan Syariah”, *Jurnal Widya Pranata* , Vol.3 Nomor 1 Februari 2020
- Tami Rusli, ‘Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha Menurut Peraturan Perundang-Undangan’, *Jurnal Keadilan Progresif* , Vol. 3 No. 1, 2012.

#### **Prosiding Internasional :**

- Hartanto dan Aris Sudarmono, “Omnibus Law Between Justice And Benefits” *The 6th Proceeding International Conference And Call Paper*, Sultan Agung Islamic University

#### **Kamus :**

- W.J.S. Poerwadarminto, 1989, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta

#### **Internet:**

- Nay, BPSK Minta UU Perlindungan Konsumen Segera Diamandemen , [https://www.hukumonline.com/berita/baca/hol13226/bpsk-minta-uu-perlindungan-konsumen-segera-diamandemen--?\\_\\_cf\\_chl\\_jschl\\_tk\\_\\_=pmd\\_29aff57ccdb2bdca5deeb1c9afe0cbc8da4dc5bc-1627803305-0-gqNtZGzNAnijcnBszQs6](https://www.hukumonline.com/berita/baca/hol13226/bpsk-minta-uu-perlindungan-konsumen-segera-diamandemen--?__cf_chl_jschl_tk__=pmd_29aff57ccdb2bdca5deeb1c9afe0cbc8da4dc5bc-1627803305-0-gqNtZGzNAnijcnBszQs6), diakses tanggal 15 Januari 2021
- Vegadadu. 2011. Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha. <http://vegadadu.blogspot.co.id/2011/04/perbuatan-yangdilarang-bagi-pelaku.html>. Diakses tanggal 1 Februari 2021

Humas, BPSK DIY Wajib Wujudkan Konsumen Cerdas,  
*<https://jogjaprov.go.id/berita/detail/bpsk-diy-wajib-wujudkan-konsumen-cerdas>*  
dikases pada tanggal 24 Januari 2021

**Peraturan Perundang-Undangan :**

Undang-undang no. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

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

Kep. Menteri Perindustrian Dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang BPSK.

Keputusan Gubernur DIY Nomor 211/KEP/2018 Tentang Pengurus Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Tahun 2018-2023.