

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN YANG DILAKUKAN BADAN  
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)**

**Agustinus Samosir**

STIEMURA Lubuklinggau Musi Rawas  
E-mail : *samosiragustinusmh@gmail.com*

**Abstrak**

Masalah mengenai perlindungan konsumen semakin marak dibicarakan dikalangan masyarakat sekarang ini. Banyak konsumen yang merasa dirugikan oleh oknum-oknum nakal para pelaku usaha, sehingga perlindungan konsumen perlu sangat diperhatikan. Hak konsumen sering diabaikan oleh pelaku usaha sehingga konsumen merasa dirugikan. Menurut hukum konsumen dapat mengajukan permasalahan ini pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Pembentukan BPSK adalah untuk melindungi konsumen dan pengusahadengan merancang sistem perlindungan konsumen yang mengandung kepastian hukum dan transparansi. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk dan diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa atau perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang berkedudukan di Ibu Kota Kabupaten atau Daerah Kota yang berfungsi menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan.

**Keyword** : Sengketa Konsumen, BPSK, Mediasi

**PENDAHULUAN**

Kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, teknologi, dan informatika juga turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi barang dan/atau jasa hingga melintasi batas-batas wilayah suatu Negara. Kondisi demikian pada satu pihak sangat bermanfaat bagi kepentingan konsumen karena kebutuhannya akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk menjangkau pilihan terhadap berbagai jenis barang dan/atau jasa yang diinginkan<sup>1</sup>.

Disisi lain tidak menutup kemungkinan kondisi dan fenomena tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang. Konsumen dapat menjadi objek aktivitas bisnis dari pelaku usaha melalui produk yang dihasilkan tidak memenuhi syarat kesehatan dan keamanan konsumen<sup>2</sup>. Kedudukan konsumen pada umumnya masih lemah dalam bidang ekonomi, pendidikan, dan daya tawar, karena itu sangatlah dibutuhkan adanya undang-undang yang melindungi kepentingan konsumen yang selama ini terabaikan. Prinsip perlindungan konsumen

---

<sup>1</sup> Tegar Harbriyana Putra, 2015, Tesis. *Kajian Model Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 (Analisis Putusan BPSK dan Putusan Banding PN Sragen)*. Universitas Sebelas Maret. Surakarta. Hal 1-2

<sup>2</sup> Tami Rusli. 2012. *Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen dan Pelaku Usaha Menurut Peraturan Perundangan*. Jurnal Keadilan Progresif. Vol 3 No 1. Hal 87-88

iniilah yang menjadi ruh atau jiwa dari diundangkannya UU Perlindungan Konsumen (UUPK).

Undang-Undang Perlindungan konsu-men ini memang sengaja dibentuk dengan beberapa pertimbangan, antara lain karena ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum me-madai. Selain itu, dalam era globalisasi, pembangunan perekonomian nasional harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/atau jasa yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat<sup>3</sup>. (Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani, 2003: 98).

Lahirnya UUPK yang disahkan dan diundangkan pada tanggal 20April 1999, dan berlaku secara efektif tanggal 20 April 2000 mengatur antarlain keberadaan lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang disebut dengan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), sebagai pelaksanaannya pemerintah mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Pembentukan BPSK ini dilatarbelakangi adanya globalisasi dan perdagangan bebas, yang didukung kemajuan teknologi dan informatika dan dapat memperluas ruang gerak transportasi barang dan/ atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu Negara<sup>4</sup>.

Undang-undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen dalam melindungi dirinya serta menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab. Melalui peraturan perundang-undangan diharapkan terwujud keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha menuju iklim perekonomian yang sehat.

Sengketa konsumen adalah suatu sengketa yang salah satu pihaknya haruslah konsumen. UUPK mengatur hal ini dalam Pasal 45 Bab X (sepuluh). Sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui Pengadilan ataupun luar Pengadilan berdasarkan pilihan sukarela dari para pihak. Unsur-unsur yang terdapat dalam Pasal 45 UUPK antara lain: adanya kerugian yang diderita oleh konsumen, gugat dilakukan terhadap pelaku usaha dan dilakukan melalui pengadilan.

Pasal 48 UUPK menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan mengacu kepada ketentuan yang berlaku dalam peradilan umum dengan memperhatikan ketentuan Pasal 45 UUPK. Selain itu, menurut ayat (I), penyelesaian sengketa dapat pula dilakukan di luar pengadilan. Penyelesaian di luar pengadilan inilah yang dapat dilakukan dengan memanfaatkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Sebagaimana yang diatur dalam Pasal 49 sampai dengan Pasal 58 UUPK<sup>5</sup>.

---

<sup>3</sup> Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani. 2003. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. Hal 98

<sup>4</sup> Tegar Harbriyana Putra. Op.Cit. Hal 6

<sup>5</sup> [www.kompas.co.id](http://www.kompas.co.id). Harapan Segar dari Kehadiran Undang Undang Perlindungan Konsumen, diakses tanggal 30 Agustus 2018.

BPSK diadopsi dari model Small Claim Tribunal (SCT) yang telah berjalan efektif di negara-negara maju, namun BPSK ternyata tidak serupa dengan SCT. Sebagaimana diketahui SCT berasal dari negara-negara yang bertradisi ataumenganut sistem hukum Common Law atau Anglo Saxon memiliki cara berhukum yang sangat dinamis dimana Yurisprudensi menjadi hal utama dalam penegakan hukum. Sedangkan Indonesia tradisi atau sistem hukumnya adalah Civil Law atau Eropa Kontinental yang cara berhukumnya bersumber dari hukum tertulis (peraturan perundang-undangan).

BPSK nampaknya didesain dengan memadukan kedua sistem hukum tersebut, dimana model SCT diadaptasikan dengan model pengadilan dan model ADR (Alternative Dispute Resolution) khas Indonesia<sup>6</sup>. Hal ini nampak misal nya dari konsep BPSK yang berdasarkan UUPK merupakan salah satu lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan, namun dalam proses penyelesaian perkara diatur dengan hukum acara yang amat prosed ural layaknya hukum acara perdata di Pengadilan Negeri.

Berdasarkan permasalahan diatas maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana BPSK menyelesaikan sengketa konsumen serta kendala penyelesaian tersebut.?

## PEMBAHASAN

Secara istilah “konsumen” berasal dari bahasa Inggris yaitu consumer atau dalam bahasa Belanda yaitu consument. Konsumen secara harfiah adalah orang yang memerlukan, membelanjakan atau menggunakan, pemakai atau pembutuh. Konsumen bisa juga diartikan sebagai consumer adalah “lawan (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang”<sup>7</sup>.

Pakar masalah konsumen di Belanda, Hondius menyimpulkan para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa (uiteindelijk gebruiker van goederen en diensten).<sup>14</sup> Dengan rumusan itu, Hondius ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai terakhir (konsumen antara) dan konsumen pemakai terakhir. Konsumen dalam arti luas mencakup kedua kriteria itu, sedangkan konsumen dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai terakhir<sup>8</sup>.

Ketentuan Pasal 1 angka (2) UUPK menyebutkan bahwa 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. Pengertian konsumen dalam UUPK tidak hanya konsumen secara individu, juga meliputi pemakaian barang untuk kepentingan makhluk hidup lain, seperti

---

<sup>6</sup>Al. Wisnubroto, *Aiternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen Butuh Progresivitas*, Artikel, [www.hukumonline.com](http://www.hukumonline.com), hal. 2, diakses tanggal 11 Maret 2018.

<sup>7</sup>N.H.T. Siahaan, 2005, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Cet. I, Grafika Mardi Yuana, Bogor, hal. 23.

<sup>8</sup>E.H. Hondius, 1976, *Konsumentenrecht*, dalam Shidharta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta, hal 2

binatang peliharaan, tetapi tidak diperluas pada individu pihak ketiga (bystander) yang dirugikan atau menjadi korban akibat penggunaan atau pemanfaatan suatu produk, barang atau jasa.

Dalam Pasal 1 angka 1 UU No. 8 Tahun 1999 Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) bahwa, "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen". Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum.

Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, selanjutnya disebut dengan BPSK yang merupakan amanat dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Undang-Undang tersebut diharapkan sebagai sarana bagi konsumen yang bertujuan untuk melindungi hak dan kewajiban konsumen dengan adanya kepastian hukum. Namun demikian bukan berarti bahwa Undang-Undang ada untuk mematikan pelaku usaha, melainkan sebagai sarana untuk berkompetisi dalam menghadapi era pasar bebas, karena pelaku usaha dituntut untuk mampu bersaing dalam hal memproduksi dan memperdagangkan barang dan/atau jasa yang berkualitas, yang pada akhirnya akan berujung pada untuk mendorong iklim usaha yang sehat<sup>9</sup>.

Undang-Undang perlindungan konsumen hanya mengatur materi pokok-pokonya saja dalam upaya perlindungan bagi konsumen, maka diperlukan pula peraturan-peraturan pelaksanaan yang memuat lebih rinci dalam bentuk Peraturan Pemerintah, dalam rangka mengimplementasikan Undang-Undang yang dimaksud untuk melindungi hak-hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Penyelesaian sengketa konsumen dalam perkembangan kehidupan masyarakat dapat diselesaikan oleh suatu badan atau lembaga yang secara hukum telah dibentuk oleh pemerintah berdasarkan Keputusan Presiden No.90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, selanjutnya disebut dengan BPSK yang merupakan amanat dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999. tentang Perlindungan Konsumen<sup>10</sup>.

UUPK pada dasarnya telah memberikan kesetaraan kedudukan konsumen dengan pelaku usaha, tetapi konsep perlindungan konsumen sebagai suatu kebutuhan harus senantiasa disosialisasikan untuk mencapai prinsip kesetaraan yang berkeadilan, dan untuk mengimbangi kegiatan pelaku usaha yang menjalankan prinsip ekonomi untuk mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin, yang dapat merugikan kepentingan konsumen<sup>11</sup>.

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian, atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Pola-pola penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang

---

<sup>9</sup> Ahmad Wiru dan Sutarman Yudo. 2007. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Raja Grafindo Persada. Jakarta. Hal 1-2

<sup>10</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika. Jakarta. Hal 30

<sup>11</sup> Abdoel Djarnali, 2006, *Pengantar Ilmu Hukum Indonesia*, Raja Grafindo, Jakarta, hal. 3.

dikehendaki UUPK, merupakan pilihan yang tepat, karena jalan keluar yang dirumuskan berisikan penyelesaian yang memuaskan pihak yang sedang berseng-keta.

Gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upayapenyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut sebagai BPSK) tidak berhasil. Ini berarti penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menjadi prioritas tempat penyelesaian dibandingkan pengadilan. BPSK merupakan sebuah badan yang berada dibawah Departemen Perindustrian dan Perdagangan yang bertugas menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen<sup>12</sup>.

Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diatur pada Pasal 52 UUPK jo. SK. Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tanggal 10 Desember 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yaitu:

- 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
- e. Perlindungan Konsumen (UUPK);
- f. Menerima pengaduan tertulis maupun tidak dari konsumen tentang
- g. terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- i. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- j. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang
- k. diduga mengetahui pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK);
- l. Meminta bantuan kepada penyidik untuk menghadirkan saksi, saksi ahli, atau setiap orang pada butir g dan butir h yang tidak bersedia memenuh panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK);
- m. Mendapatkan, meneliti dan latau menilai surat, dokumen, atau bukti lain guna penyelidikan dan latau pemeriksaan;
- n. Memutuskan dan menetapkan ada tidaknya kerugian di pihak konsumen;
- o. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- p. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK)<sup>13</sup>.

---

<sup>12</sup>Yusuf Shofie, 2002, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, Hlm.38.

<sup>13</sup>Kurniawan. 2011. Penyelesaian Sengketa konsumen Melalui BPSK di Indonesia (Kajian Yuridis Terhadap Permasalahan dan Kendala-Kendala BPSK).. *Jurnal Hukum dan Pembangunan Tahun ke 41 Nomor 3*. Hal. 340.

Pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK ditetapkan oleh Menteri Perindustrian dan Perdagangan (saat sekarang kementerian ini di pisah menjadi 2 (dua) yaitu Kementerian Perindustrian dan Kementerian Perdagangan). Pasal 50 UUPK menjelaskan, setelah terpilih anggota BPSK, kemudiandiisi struktur organisasi yang terdiri dari seorang ketua merangkap anggota, wakil ketua merangkap anggota dan anggota yang dalam pelaksanaan tugas dibantu oleh sekretariat yang terdiri dari kepala sekretariat dan anggotasekretariat. Pengangkatan dan pemberhentian sekretariat BPSK ditetapkan oleh menteri<sup>14</sup>.

Pembentukan, kewenangan dan sekaligus fungsi dari BPSK jika dikaitkan dengan tujuan pengatur-an perlindungan konsumen adalah, untuk meningkatkan harkat dan martabat serta kesadaran konsumen akan hak-haknya, yang secara tidak langsung juga mendorong pelaku usaha di dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab.

Harus diakui bahwa UUPK ini di samping kurang memberikan perhatian khusus pada tahap pemeriksaan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai institusi pertama yang menangani masalah pelanggaran terhadap hak-hak konsumen, juga undang-undang ini mengabaikan ketentuan-ketentuan yang berkaitan dengan peran lembaga peradilan. Pengaturan peran lembaga peradilan tidak diatur secara jelas, padahal pengaturan tersebut mempunyai implikasi hukum yang signifikan. Karena tidak diikuti baik dengan petunjuk teknis maupun penjelasan yang cukup, maka hal ini cenderung menimbulkan kendala yang perlu segera diselesaikan agar undang-undang ini dapat berjalan dengan baik.

Konsep dasar pembentukan lembaga BPSK ini adalah untuk menangani penyelesaian sengketa yang pada umumnya meliputi jumlah nilai yang kecil, tetapi dalam pelaksanaannya tidak ada batasan nilai pengajuan gugatan, sehingga dimungkinkan gugatan konsumen meliputi jumlah nilai yang kecil sampai nilai yang besar. Keberadaan BPSK yang lebih penting adalah melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha dan untuk mendorong kepatuhan pelaku usaha pada UUPK. Pasal 1 Ayat (1) dan Pasal 2 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI Nomor 350/MPP/ Kep12/2001<sup>15</sup>.

Kewenangan BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen terdapat dalam, pasal 1 butir ke 9 Kepmenperindag RI nomor 350/MPP/KEP/12?2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK yaitu metode Mediasi, Arbitrase dan Konsiliasi. Metode konsiliasi yaitu proses penyelesaian sengketa diantara parapihak yang melibatkan pihak ketiga yang netral. Pihak netral tersebut disebut sebagai konsiliator. Konsiliator menurut PC. Rao sebagaimana dikutip Susanti adalah "A Non Binding Procedure in

---

<sup>14</sup>Radu Sembiring (Direktur Perlindungan Konsumen), *Pernda Enggan Benluk BPSK*, Departemen Perdagangan Republik Indonesia, [www.duniabisnis.com](http://www.duniabisnis.com), diakses tanggal 19 Juni 2009

<sup>15</sup> Tami Rusli. Op.Cit. Hal 90

which discussions between the parties are initiated without the intervention of any third party with object of arriving at a negotiated settlement of the dispute”<sup>16</sup>.

Kewenangan lain BPSK adalah penyelesaian dengan Mediasi yang merupakan proses penyelesaian sengketa diluar pengadilan dengan perantaraan badan alternatif penyelesaian sengketa sebagai penasihat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Selain pengertian diatas mediasi adalah proses mengikutsertakan pihak ketiga (ahli-ahli dibidangnya masing-masing), dalam menyelesaikan sengketa hukum perdata atau hukum dagang sebagai penasehat, mediator arbiter dan bertindak sebagai perantara, penghubung, penengah, wasit bagi para pihak yang bersengketa yang bersengketa untuk membantu memperoleh kesepakatan perjanjian dengan memuaskan.<sup>17</sup>

Arbitrase, merupakan bentuk penyelesaian sengketa alternatif yang melibatkan pengambilan putusan oleh satu atau lebih hakim swasta, yang disebut dengan arbiter. Disini seorang arbiter sangat aktif sebagaimana halnya seorang hakim. Ia, dalam hal arbiter tunggal, maupun majelis arbitrase berkewajiban untuk memutuskan sengketa yang disampaikan kepadanya secara profesional, tanpa memihak, menurut kesepakatan yang telah tercapai diantara para pihak yang bersengketa pada satu sidang arbiter itu sendiri pada pihak lain. Arbiter haruslah independen dalam segala hal.

Kendala yang dihadapi BPSK dalam upaya penyelesaian sengketa terutama cukup sering melampaui waktu yang ditetapkan undang-undang, temuan ini terungkap dalam penelitian dari BRA Putri Woelansari yang menemukan bahwa waktu penyelesaian sengketa menjadi molor karena beberapa hal. Faktor penghambat adalah posisi majelis hakim yang cenderung pasif ketika menjadi konsiliator atau mediator dalam proses penyelesaian sengketa konsumen.

Kewenangan BPSK sendiri dalam keputusan menteri hanya berwenang dalam upaya sebagai mediator hanya berwenang menjawab pertanyaan pelaku usaha dan konsumen jika ada pertanyaan dari kedua pihak terkait bidang perlindungan konsumen. Keterbatasan kewenangan sebagai mediator ini cukup menghambat penyelesaian perkara sengketa konsumen<sup>18</sup>. Keterbatasan kewenangan membuat BPSK tidak dapat cepat bertindak atau mengambil keputusan.

Kendala lain adalah ketiadaan kepastian hukum karena ternyata dalam penegakan hukumnya terjadi ketimpangan dan menimbulkan kebingungan bagi pihak yang terlibat dalam proses implementasinya, terutama ketika masuknya peran lembaga peradilan dalam memeriksa perkara keberatan atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang banyak mengalami kendala, hal seperti ini

---

<sup>16</sup> Susanti Adi Nugroho, 2011, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Prenada Media Grup. Jakarta. Hal 106

<sup>17</sup> Suryono, 2002, *Himpunan Yurisprudensi Hukum Perpajakan Dan Arbitrase, arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Elephant Book. Jakarta. Hal 230

<sup>18</sup> BRA Putri Woelan Sari Dewi. 2009. *Peran BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan UU Nomor 9 Tahun 1999 (Studi Penyelesaian Sengketa di BPSK Kota Bandung)*. Universitas Diponegoro. Semarang. Hal 57-48

menunjukkan betapa terbatasnya kemampuan hukum yang dijadikan se-bagai sarana dalam mencari keadilan dan kepastian hukum bagi konsumen<sup>19</sup>.

Kelemahan Lain dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana dimaksudkan dalam UUPK, yang dibentuk oleh pemerintah, adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen, tetapi bukanlah merupakan bagian dari institusi kekuasaan kehakiman. Tetapi BPSK bukanlah lembaga pengadilan. (Pasal 1 Ayat (1) dan Pasal 2 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI Nomor 350/MPP/Kep/12/2001). Karena Bukan lembaga Kehakiman maka BPSK tidak lah Cukup Kuat melaksanakan eksekusi atas keputusannya kecuali para pihak mau untuk secara sukarela tunduk pada keputusan BPSK.

Contoh penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK terjadi di Lubuk Linggau. Penyelesaian Sengketa Konsumen yang diselesaikan BPSK Kota Lubuklinggau dengan jalan Mediasi antara konsumen dan pihak pelaku usaha yaitu sengketa token listrik. Pada tanggal 16 Oktober 2015 bertempat di ruang sidang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ( BPSK ) Kota Lubuklinggau terhadap perkara sengketa konsumen.

Konsumen Pelapor Lendri, pelaku usaha PT. Indomarco pihak terkait PLN rayon Lubuklinggau masalah token listrik no 41023777756043645XXXX setelah dilakukan mediasi selama 6 hari dan memperoleh permufakatan maka di dapat hasil nya sebagai berikut :

1. Bahwa atas dasar itikad baik pihak PT Indomarco Lubuklinggau dan PLN Rayon Lubuklinggau menyatakan permohonan maaf kepada pihak konsumen dihadapan majelis BPSK Kota Lubuklinggau
2. Bahwa Pihak PT. Indomarco Lubuklinggau memberikan ganti rugi yang bersifat nyata dan sesuai dengan harga token listrik yaitu sebesar Rp 100.000,00
3. Bahwa pihak Pt Indomarco Lubuklinggau memberikan kompensasi sebesar Rp 3.000.000,- dan pihak PLN Lubuklinggau memberikan kompensasi sebesar Rp 5.000.000,- sehingga total kompensasi yang diberikan sebesar Rp 8.000.000,-

Penyelesaian sengketa di Lubuk Linggau antara PT Indomarco Lubuk Linggau dan PLN Rayon Lubuk Linggau dan konsumen ini berakhir dengan kesepakatan para pihak untuk tunduk pada putusan BPSK. Para pihak tidak puas dengan keputusan itu maka dapat meneruskan persengketaannya ke ranah peradilan di Pengadilan Negeri. Semua ini membuktikan bahwa BPSK memiliki kelemahan yang cukup fundamental

Menurut ketentuan Pasal 54 ayat (3) UUPK, putusan BPSK sebagai hasil dari penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi, mediasi atau arbitrase, bersifat final dan mengikat. Pengertian final berarti bahwa penyelesaian sengketa telah selesai dan berakhir. Sedangkan kata mengikat mengandung arti memaksa dan sebagai sesuatu yang harus dijalankan. Namun jika pasal tersebut dihubungkan dengan Pasal 56 Ayat (2) UUPK para pihak ternyata dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri

---

<sup>19</sup> Tami Rusli. Op.Cit. Hal 90



paling lambat 14 hari kerja setelah pemberitahuan putusan BPSK. Hal ini bertentangan dengan pengertian putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat tersebut, sehingga dengan demikian ketentuan pasal-pasal tersebut saling kontradiktif dan menjadi tidak efisien<sup>20</sup>.

## KESIMPULAN

Penyelesaian sengketa melalui BPSK merupakan penyelesaian di luar pengadilan yang dapat dilakukan dengan memanfaatkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Sebagaimana yang diatur dalam Pasal 49 sampai dengan Pasal 58 UUPK. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian, atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Kewenangan BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen terdapat dalam pasal 1 butir ke 9 Kepmenperindag RI nomor 350/MPP/KEP/12/2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK yaitu metode Mediasi, Arbitrase dan Konsiliasi. Faktor penghambat adalah posisi majelis hakim yang cenderung pasif ketika menjadi konsiliator atau mediator dalam proses penyelesaian sengketa konsumen.

Kewenangan BPSK sendiri dalam keputusan menteri hanya berwenang dalam upaya sebagai mediator hanya berwenang menjawab pertanyaan pelaku usaha dan konsumen jika ada pertanyaan dari kedua pihak terkait bidang perlindungan konsumen. Keterbatasan kewenangan sebagai mediator ini cukup menghambat penyelesaian perkara sengketa konsumen.

Kelemahan Lain dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana dimaksudkan dalam UUPK, yang dibentuk oleh pemerintah, adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen, tetapi bukanlah merupakan bagian dari institusi kekuasaan kehakiman. Tetapi BPSK bukanlah lembaga pengadilan. (Pasal 1 Ayat (1) dan Pasal 2 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI Nomor 350/MPP/Kep/12/2001). Karena Bukan lembaga Kehakiman maka BPSK tidak lah Cukup Kuat melaksanakan eksekusi atas keputusannya kecuali para pihak mau untuk secara sukarela tunduk pada keputusan BPSK.

---

<sup>20</sup> Ibid. Hal 91-92

### DAFTAR PUSTAKA

- Abdoel Djamali, 2006, *Pengantar Ilmu Hukum Indonesia*, Raja Grafindo, Jakarta.
- Ahmad Wiru dan Sutarman Yudo. 2007. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- BRA Putri Woelan Sari Dewi. 2009. *Peran BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan UU Nomor 9 Tahun 1999 (Studi Penyelesaian Sengketa di BPSK Kota Bandung)*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika. Jakarta.
- E.H. Hondius, 1976, *Konsumentenrecht*, dalam Shidharta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta,
- Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani. 2003. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Kurniawan. 2011. *Penyelesaian Sengketa konsumen Melalui BPSK di Indonesia (Kajian Yuridis Terhadap Permasalahan dan Kendala-Kendala BPSK)*. Jurnal Hukum dan Pembangunan Tahun ke 41 Nomor 3.
- N.H.T. Siahaan, 2005, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Cet. I, Grafika Mardi Yuana, Bogor.
- Suryono, 2002, *Himpunan Yurisprudensi Hukum Perpajakan Dan Arbitrase, arbitrase Dan Arbitrase, arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Elephant Book. Jakarta.
- Susanti Adi Nugroho, 2011, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Prenada Media Grup. Jakarta.
- Tami Rusli. 2012. *Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen dan Pelaku Usaha Menurut Peraturan Perundangan*. Jurnal Keadilan Progresif. Vol 3 No 1.
- Tegar Harbriyana Putra, 2015, Tesis. *Kajian Model Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 (Analisis Putusan BPSK dan Putusan Banding PN Sragen)*. Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Yusuf Shofie, 2002, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung.

#### Internet

- AI. Wisnubroto, Alternatif Penyelesaian Sengkela Konsumen Butuh Progresivitas, Artikel, [www.hukumonline.com](http://www.hukumonline.com), hal. 2, diakses tanggal 11 Juni 2018.
- Radu Sembiring (Direktur Perlindungan Konsumen), *Pernda Enggan Benluk BPSK*, Departemen Perdagangan Republik Indonesia, [www.duniabisnis.com](http://www.duniabisnis.com), diakses tanggal 19 Juni 2009
- [www.kompas.co.id](http://www.kompas.co.id). *Harapan Segar dari Kehadiran Undang Undang Perlindungan Konsumen*. Diakses Pada 13 Agustus 2018