

**PERAN LEMBAGA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)  
DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DITINJAU DARI  
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**Irda Pratiwi**

Fakultas Hukum Universitas Asahan, Jl. Jend Ahmad Yani Kisaran  
Sumatera Utara  
[irdapратиwi1986@gmail.com](mailto:irdapратиwi1986@gmail.com)

**ABSTRAK**

Badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) merupakan badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Keberadaan badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) sudah tersebar dimana saja, khususnya di Indonesia. Undang – Undang Perlindungan konsumen yang menetapkan pembentukan badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) dibentuk oleh pemerintah di daerah tingkat II (Kabupaten/Kota) untuk penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Kewajiban dari semua pihak untuk mengambil peran dalam menyadarkan pelaku usaha dan konsumen akan hak, kewajiban dan tanggung jawabnya masing-masing. Hal ini harus dilakukan dalam rangka menjamin perlindungan konsumen dan pelaku usaha.

Sengketa konsumen merupakan sengketa yang berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen. Lingkupnya mencakup semua segi hukum, baik keperdataan, pidana maupun tata usaha negara. Menghadapi masyarakat yang beraneka ragam, secara dinamis di bidang bisnis dan ekonomi ternyata telah membawa implikasi yang cukup mendasar terhadap pranata dan lembaga hukum di Indonesia.

**Kata Kunci :** BPSK, Sengketa, Undang-undang No. 8 Tahun 1999, Perlindungan Konsumen.

**PENDAHULUAN**

Perkembangan masyarakat secara dinamis di bidang bisnis dan ekonomi ternyata telah membawa implikasi yang cukup mendasar terhadap pranata dan lembaga hukum di Indonesia. Implikasi terhadap pranata hukum disebabkan karena kurang memadainya perangkat norma untuk mendukung kegiatan ekonomi dan bisnis yang sedemikian pesatnya. Sehingga dianggap perlu dibentuk suatu lembaga yang mampu menangani permasalahan hukum dalam kegiatan ekonomi dan bisnis dikalangan masyarakat secara umum.

Dalam hal ini 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. Konsumen menjadi obyek aktivitas bisnis pelaku usaha, terutama pelaku usaha yang melakukan

praktek bisnis tidak sehat yang merugikan konsumen.

Sengketa konsumen adalah sengketa yang berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen. Lingkupnya mencakup semua segi hukum, baik keperdataan, pidana maupun tata usaha negara.<sup>1</sup>

Dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang telah disahkan pada tanggal 20 April 1999, dan mulai efektif di terapkan di Indonesia pada tanggal 20 April 2000 akan lebih membantu permasalahan-permasalahan hukum terkait sengketa konsumen yang terjadi di masyarakat baik dari pihak pelaku usaha maupun dari pihak konsumen . Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tersebut ada banyak peraturan

---

<sup>1</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta:Grasindo, 2004), hlm. 165

yang mengatur tentang perlindungan konsumen, diantaranya mengatur tentang keberadaan lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan atau yang lebih di kenal dengan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sudah tersebar di mana saja, khususnya di Indonesia.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibentuk oleh pemerintah di daerah tingkat II (kabupaten/kota) untuk penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan. Sebagai badan penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, maka putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bersifat final dan mengikat, tanpa upaya banding dan kasasi.<sup>2</sup>

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengatur bahwa konsumen dapat mengajukan gugatan pada pelaku usaha melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau ke Badan Peradilan ditempat kedudukan konsumen berdomisili.<sup>3</sup>

M. Hussyen Umar menjelaskan bahwa alternative penyelesaian sengketa dapat diartikan sebagai penyelesaian sengketa yang tidak melalui pengadilan yang terdiri dari konsiliasi, negosiasi, mediasi dan arbitrase.<sup>4</sup>

Menurut Pasal 4 ayat (1) Kepmen Perindag 350/MPP/Kep/12/2001, penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) melalui cara konsiliasi atau mediasi atau arbitrase dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan. Jadi, yang perlu persetujuan para pihak adalah apabila penyelesaian

sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dilakukan dengan cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan adalah bagaimanakah pengaturan hukum dan peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa konsumen.

## PEMBAHASAN

### A. Gambaran umum tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

#### 1. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Penyelesaian suatu perkara atau sengketa didalam kehidupan masyarakat saat ini dalam praktiknya tidak hanya dilakukan melalui pengadilan umum saja tetapi juga dapat diselesaikan di luar jalur pengadilan. Salah satu permasalahan hukum yang dapat diselesaikan melalui jalur diluar pengadilan adalah sengketa konsumen. Untuk menyelesaikan sengketa konsumen yang ada di masyarakat, pemerintah telah memberikan instrumen baru berupa lembaga hukum yang berbentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) guna menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang dibentuk melalui Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 90 Tahun 2001 di sepuluh kota di Indonesia, yaitu sebagai suatu lembaga yang berwenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga penyelesaian sengketa diluar pengadilan disebut juga sebagai *Alternative Dispute Resolution*.

### B. Gambaran umum tentang konsumen

#### 1. Pengertian Konsumen

Dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, istilah "konsumen" sebagai defenisi yuridis formal ditemukan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Berdasarkan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

<sup>2</sup>Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2013), hlm.142

<sup>3</sup>Lembaran Negara, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 23

<sup>4</sup>Dijan Widijowati, *Hukum Dagang*, (Yogyakarta: ANDI, 2012), hlm.234

tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyatakan, 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.

Berdasarkan pengertian yang telah diatas dapat disimpulkan bahwa konsumen adalah pihak yang memakai, membeli, menikmati, menggunakan barang dan /atau jasa dengan tujuan untuk kepentingan pribadi, keluarga, dan rumah tangganya sendiri. Menurut Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dikenal istilah Konsumen akhir dan Konsumen antara. Konsumen akhir adalah penggunaan atau pemanfaatan akhir dari suatu produk, sedangkan Konsumen antara adalah Konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi lainnya. Pengertian Konsumen dalam Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Konsumen adalah setiap orang, maksudnya adalah orang perorangan dan termasuk juga badan usaha (badan hukum atau non badan hukum).
- b. Konsumen sebagai pemakai bahwa didalam Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) hendak menegaskan bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menggunakan kata “pamakai” untuk pengertian konsumen sebagai konsumen akhir (end user). Hal ini disebabkan karena pengertian pemakai lebih luas, yaitu semua orang mengkonsumsi barang dan/atau jasa untuk diri sendiri.
- c. Barang dan/atau jasa bahwa barang yaitu segala macam benda berdasarkan sifatnya untuk diperdagangkan dan dipergunakan oleh konsumen. Jasa yaitu layanan berupa pekerjaan atau prestasi yang tersedia untuk digunakan oleh konsumen.
- d. Barang dan/jasa tersebut tersedia dalam masyarakat bahwa barang

dan/atau jasa yang akan diperdagangkan telah tersedia di pasaran, sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan untuk mengkonsumsinya.

- e. Barang dan/atau jasa digunakan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain atau makhluk hidup lain. Dalam hal ini tampak adanya teori kepentingan pribadi terhadap pemakaian suatu barang dan/atau jasa.
- f. Barang dan/atau jasa tidak untuk diperdagangkan bahwa pengertian konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dipertegas, yaitu hanya Konsumen akhir, sehingga maksud dari pengertian ini adalah konsumen tidak memperdagangkan barang dan/atau jasa yang telah diperolehnya namun untuk dikonsumsi sendiri.

### **C. Pengaturan Hukum dan Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa konsumen**

Peraturan Perundang-undangan yang berlaku umum, baik hukum perdata maupun hukum publik, dapat digunakan untuk menyelesaikan hubungan dan /atau masalah konsumen dengan penyedia barang dan /atau penyelenggara jasa, tetapi hukum umum ternyata mengandung berbagai kelemahan dan menjadi kendala bagi konsumen dalam memperoleh perlindungan, baik yang berkaitan dengan materi hukumnya, hukum acaranya maupun yang berkenaan dengan asas-asas hukum yang termuat didalamnya.

KUHPerdata dan KUHDagang tidak mengenal istilah konsumen, hal ini dikarenakan pada saat Undang-Undang ini diterbitkan dan diperkenalkan di Indonesia, tidak dikenal istilah konsumen. Semua subjek hukum dalam peraturan diatas adalah konsumen subjek hukum pembeli, penyewa, bertanggung atau penumpang terdapat dalam KUHPerdata dan KUHDagang tidak membedakan apakah mereka sebagai konsumen akhir atau konsumen antara.

Berdasarkan Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menegaskan bahwa

putusan majelis dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) itu bersifat final dan mengikat. Kata “final” diartikan sebagai tidak adanya upaya banding dan kasasi. Kembali timbul keracunan tentang kata “final” dan “mengikat” pertama, dengan dibukanya kesempatan mengajukan “keberatan” dapatlah disimpulkan bahwa putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) itu masih belum final. Sementara kata mengikat ditafsirkan sebagai “ harus dijalankan” oleh yang diwajibkan untuk itu.

Dalam hubungannya dengan keputusan majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang tidak diterima oleh para pihak dan mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri menurut Pasal 56 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), hal ini terkait dengan produk yang harus dikeluarkan oleh Pengadilan Negeri yang sesuai dengan ketentuan aturan hukum. Kalau produk yang harus dikeluarkan itu berupa putusan bukan keputusan, maka prosedur hukum yang harus ditempuh adalah gugatan perdata biasa sesuai dengan proses hukum acara yang berlaku.

Dewasa ini memang banyak perangkat hukum yang tidak efektif dalam praktik, bahkan ada aturan hukum yang menjadi antik karena tidak pernah atau jarang sekali diterapkan, permasalahan ini merupakan bagian dari manajemen pembangunan hukum di Indonesia. Termasuk diantaranya perangkat hukum yang tidak dapat diterapkan sesuai dengan tujuannya adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyangkut hubungan dengan Pengadilan Negeri dengan penyidik. Pelaksanaan Pasal 58 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang menyatakan bahwa” Pengadilan Negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan sebagaimana dimaksudkan dalam Pasal 56 ayat (2) dalam waktu paling lambat 21 (dua puluh satu ) hari sejak diterimanya keberatan”. Sedangkan Pasal 56 ayat (2) menentukan bahwa” para pihak dapat mengajukan keberatan (keberatan atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen),

kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari setelah menerima putusan”. Dalam hal ini menurut hukum yang lazim karena putusan Pengadilan Negeri menuntut adanya pemenuhan standart yang baku dan produk Pengadilan Negeri telah ditentukan pula secara yuridis.

Permohonan yang diajukan secara tertulis yang diterima oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dikeluarkan bukti tanda terima kepada pemohon. Apabila permohonan yang diajukan secara tidak tertulis akan dicatat oleh sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam suatu format yang disediakan, dan dibubuhi tanda tangan atau cap stempel oleh konsumen, atau ahli warisnya atau kuasanya dan kepada pemohon juga diberikan bukti tanda terima. Berkas permohonan tersebut, baik tertulis maupun tidak tertulis dicatat oleh sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi.

Dalam hal permohonan diterima, maka dilanjutkan dengan persidangan. Dalam hal ini, ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan copy permohonan penyelesaian sengketa konsumen, selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan penyelesaian sengketa diterima secara benar dan lengkap. Dalam surat panggilan dicantumkan secara jelas mengenai hari, jam dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan surat jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen dan disampaikan pada hari persidangan pertama, yang dilaksanakan selambat-lambatnya pada hari kerja ke-7 (tujuh) terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Majelis bersidang pada hari, tanggal dan jam yang telah ditetapkan, dan dalam persidangan majelis wajib menjaga ketertiban jalannya persidangan.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai instrumen hukum penyelesaian sengketa konsumen

di luar pengadilan, berperan sebagai konsiliator, mediator dan arbitrator dalam penyelesaian sengketa konsumen. Dimana konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Majelis dalam menyerahkan sengketa konsumen dengan cara konsiliasi mempunyai tugas:

- a. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan;
- b. Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
- c. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen;

Kemudian arbitrase merupakan proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase, para pihak memilih arbitrator dari anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang berasal dari unsur pelaku usaha, unsur pemerintah dan konsumen sebagai anggota majelis. Arbitrator yang dipilih oleh para pihak, kemudian memilih arbitrator ketiga dari anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua majelis. Di dalam persidangan wajib memberikan petunjuk kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Pengaturan upaya hukum sehubungan dengan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang bersifat kontradiktif dan tidak konsisten antara ketentuan Pasal 54 ayat 3 dengan Pasal 56 ayat 2 dan/atau Pasal 58 ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), berdasarkan Pasal 54 ayat 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) bahwa pada prinsipnya putusan Badan Penyelesaian Sengketa

Konsumen (BPSK) merupakan putusan yang final dan mengikat, berarti putusan tersebut tidak dapat dilakukan upaya hukum baik banding maupun kasasi, namun menurut ketentuan Pasal 56 ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat diajukan upaya hukum berupa keberatan ke Pengadilan Negeri dan dalam Pasal 58 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung.

### **Saran**

Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) seharusnya sebagai langkah awal penyelesaian dari masalah-masalah sengketa konsumen yang terjadi dalam masyarakat. Di dukung pula dengan adanya berbagai peraturan perundang-undangan yang menaunginya serta bersifat konsisten dalam setiap Pasal-Pasalnya, sehingga membuat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) semakin menyebar di seluruh kota besar yang ada di Indonesia. Dalam setiap lembaga tentu mengalami pasang surut serta penghambat dan pendukung dalam kinerjanya terutama berperan dalam menangani masalah sengketa konsumen. Meskipun secara tegas tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) termaktub dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 52. Namun tetap harus didukung oleh Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku yang berkaitan dengan permasalahan perlindungan konsumen.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku-Buku**

- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo, 2003
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2013
- Widijowati, Dijan, *Hukum Dagang*, Yogyakarta: ANDI, 2012

**Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999  
Tentang Perlindungan Konsumen,