



## **Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Mataram Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan**

**Haerani**

Fakultas Hukum Universitas Islam Al-Azhar Mataram

e-mail : haeranzain@yahoo.com

### **Abstrak**

Dalam Pembukaan UUD NRI 1945 alenia ke IV memuat tujuan nasional dari berdirinya Negara Indonesia yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Berdasarkan tujuan tersebut maka tugas Pemerintah tidak hanya melaksanakan UU tetapi lebih luas dari itu yaitu menyelenggarakan kepentingan umum, salah satunya adalah Pemerintah mempunyai peran yang sangat penting dalam memberikan perlindungan kepada masyarakat, termasuk perlindungan kepada masyarakat dalam posisinya sebagai konsumen. Salah satu bentuk perlindungan pemerintah kepada konsumen dengan dibentuknya BPSK berdasarkan Pasal 49 ayat (1) UUPK. Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Rumusan Masalahnya yaitu Bagaimana kewenangan BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa di BPSK, dan apakah hambatan-hambatan yang dihadapi BPSK dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya serta solusinya. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dan empiris dengan menggunakan pendekatan konsep, pendekatan perundang-undangan, dan pendekatan sosiolegal. Teknik pengumpulan bahan hukum dengan studi kepustakaan Setelah itu dilakukan penalaran secara logis dan sistematis dengan alanisa deskriptif kualitatif dan menarik kesimpulan dengan cara deduktif. Kesimpulannya *Pertama*, tugas dan wewenang BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa diluar pengadilan diatur dalam Pasal 52 UUPK. *Kedua*, Mekanisme penyelesaian sengketa di BPSK dilakukan dengan mengajukan permohonan ke BPSK, selanjutnya kesepakatan untuk memilih cara penyelesaian sengketa baik dengan cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase, kemudian majelis menyelesaikan sengketa dan membuat putusan. *Ketiga*, faktor penghambat BPSK dalam menjalankan tugas dan wewenangnya yaitu segi peraturan perundang-undangan, kurangnya kualitas dan kuantitas SDM,

dukungan sarana dan prasarana yang masih minim serta kurangnya kesadaran para pihak yang bersengketa. Untuk mengatasi hambatan tersebut Pemerintah Daerah Kota Mataram Provinsi NTB melakukan upaya meningkatkan anggaran BPSK, mengirim anggota BPSK untuk pendidikan dan pelatihan serta meningkatkan sosialisasi masyarakat.

**Kata Kunci : Konsumen, BPSK, Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan**

### **Abstract**

*The Preamble of Republic Indonesia Constitution 1945 paragraph IV contains the purposes of Indonesia State namely: to protect all the people of Indonesia and all the independence and the land that has been struggled for, and to improve public welfare, to educate the life of the people and to participate toward the establishment of a world order based on freedom, perpetual peace and social justice. Based on these, the tasks of the government not only to implement the act but larger than these, namely to organize all of the public necessities, one of them is the important role to protect the people, include the community protection as the consumer. Its embodied with the creation of the BPSK as mandating by the Act Number 8 Year 1999 on the Consumer Protection. Article 49 (1) UUPK, Government creates the Consumer Dispute Settlement Board in the Regency/City to solve the consumer dispute beyond the court. The issues may be formulated in this research are: how does the authority of BPSK as the Consumer Dispute Settlement Institution beyond the court; how does the dispute settlement to be done in the BPSK; and what are the handicaps faced by BPSK in performing its tasks and authorities and the solutions. This research has normative and empirical nature by the used statue, conceptual, and sociolegal approaches. For the legal materials, they are collected through library research. Both the collected legal material and data are analysed and conducted reasoning logically and systematically by descriptive qualitative analyses and drew conclusion deductively. Its results are: First, the duties and authority of BPSK as the settlement institution consumer disputes out of court provided for in Article 52 of Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection. Second, BPSK dispute resolution mechanisms, any consumer harmed by the business may apply to the secretariat BPSK, then an agreement to select a means of dispute resolution is by way of conciliation, mediation, and arbitration, furthermore the assembly resolve the dispute and make a decision. Third, the inhibiting factors that cause BPSK city of Mataram is not maximized in performing duties and responsibilities include regulatory aspects legislation, lack of quality and quantity of human resources, infrastructure support is still minimal and lack of awareness of the disputing party. To overcome these obstacles Mataram City Government make efforts to increase the budget of BPSK, send a member of BPSK for education and training and increase socialization of society.*

**Key Words: Consumer, BPSK, Dispute Settlement Institution Beyond The Court**

## A. Pendahuluan

Hukum merupakan sarana untuk mencapai tujuan yang di idealkan bersama.<sup>1</sup> Dalam Pembukaan UUD NRI 1945 alenia ke IV memuat tujuan nasional dari berdirinya Negara Indonesia yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Berdasarkan tujuan tersebut maka tugas Pemerintah tidak hanya melaksanakan UU tetapi lebih luas dari itu yaitu menyelenggarakan kepentingan umum, salah satunya adalah Pemerintah mempunyai peran yang sangat penting dalam memberikan perlindungan kepada masyarakat, termasuk perlindungan kepada masyarakat dalam posisinya sebagai konsumen. Salah satu bentuk perlindungan pemerintah kepada konsumen dengan dibentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Sejalan dengan adanya perubahan UU No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana yang telah diubah dengan UU No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, bahwa kewenangan pembentukan BPSK tidak lagi menjadi kewenangan kabupaten kota tetapi menjadi kewenangan pemerintah provinsi, dalam hal ini yang menyangkut kewenangan rekrutmen dan pengusulan dan pembiayaan, tetapi secara kelembagaan atau struktur Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ini tetap berada di kabupaten kota sesuai ketentuan UUPK.

Berawal dari keprihatinan akan banyaknya kasus yang merugikan kepentingan konsumen serta didukung oleh ketidakberdayaan konsumen dalam menuntut hak-haknya, maka beberapa pihak yang menaruh kepedulian akan hal tersebut kemudian berupaya dengan berbagai cara untuk dapat mewujudkan suatu peraturan yang mengatur dan terutama dapat melindungi konsumen dari berbagai hal yang dapat merugikan konsumen.<sup>2</sup>

Oleh karena itu, pemerintah membuat aturan untuk penyelesaian sengketa konsumen melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen untuk mengatur penyelesaian sengketa konsumen yang sering terjadi di dalam masyarakat. Berdasarkan Pasal 49 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Dengan demikian, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen-lah yang ditunjuk pemerintah sebagai lembaga yang dapat menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, Pemerintah Kota Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam upaya memberikan perlindungan kepada

---

<sup>1</sup> Jimly Asshiddiqie, *Konstitusi dan Konstitusionalisme Indonesia*, Jakarta: Konstitusi Press, 2005, h. 160.

<sup>2</sup> Kurniawan, "Peran BPSK Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Pada Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999", disampaikan pada sosialisasi BPSK, di Kantor Walikota Mataram, Pada Tanggal 18 Desember 2010.

warganya, menyadari betul akan pentingnya pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang bisa menampung keluhan-keluhan masyarakat sebagai konsumen. Adapun dalam menyelesaikan sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Mataram dilakukan dengan cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Terkait dengan mekanisme tersebut, bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Mataram lebih banyak menggunakan cara mediasi.

Sejak terbentuknya BPSK Kota Mataram pada tanggal 24 Juni 2010 sampai sekarang, BPSK Kota Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat telah menangani lebih kurang 200 kasus sengketa konsumen, antara lain jenis kasusnya adalah yang menyangkut jasa keuangan baik yang sifatnya bank maupun non bank, perumahan, makanan, koperasi asuransi, jasa pengiriman barang, kasus PLN, kasus rumah sakit dan lain-lain Kasus terbanyak yang diselesaikan adalah menyangkut jasa keuangan yang non bank dalam hal ini adalah lembaga pembiayaan dan rata rata kasus diselesaikan melalui cara mediasi.<sup>3</sup>

Selain itu dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat dirasakan belum maksimal dikarenakan berbagai macam hambatan dari peraturan perundang-undangan, sumber daya manusia, dan dari para pihak yang bersengketa.

## **B. Perumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang menjadi fokus perhatian dalam tulisan ini sebagai berikut: 1). Bagaimana kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan? 2). Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen? 3). Apakah hambatan-hambatan yang dihadapi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya dan solusi penyelesaiannya?

## **C. Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian normatif empiris<sup>4</sup> dengan pertimbangan bahwa penelitian ini merujuk pada peraturan-peraturan yang tertulis atau bahan-bahan hukum lain yang terkait dengan pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Penelitian ini menggunakan Pendekatan Perundang-undangan (*Statue Approach*)<sup>5</sup>, Pendekatan Konsep (*Conceptual Approach*), Pendekatan Sosio-Legal.

Teknik pengumpulan bahan hukum yaitu bahan hukum primer dikumpulkan dengan teknik observasi yaitu dengan mengkaji dan mencatat langsung bahan-bahan hukum yang relevan dengan masalah yang dibahas dari

---

<sup>3</sup> Rekapitulasi kasus BPSK Kota Mataram Tahun 2010- Juni 2018

<sup>4</sup> Amirudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2004, h.118

<sup>5</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Penada Media Group, 2009, h. 35

peraturan perundang-undangan mengenai Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berlaku selanjutnya diinventarisasi, demikian juga halnya dengan bahan hukum sekunder dan tersier.

Setelah data yang diperoleh dari hasil studi dokumen dari wawancara, maka selanjutnya data tersebut diolah dan dianalisis secara deskriptif kualitatif, kemudian disimpulkan dengan metode penarikan kesimpulan dengan cara deduktif yaitu suatu penarikan kesimpulan dari hal-hal yang bersifat umum ke hal-hal yang bersifat khusus.

#### **D. Hasil Dan Pembahasan**

##### **a. Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan.**

BPSK merupakan lembaga Negara Independent atau lembaga komplementer (state auxiliary organ) yang mempunyai wewenang penegakan dalam bidang hukum perlindungan konsumen. BPSK merupakan lembaga penunjang dalam bidang quasi peradilan dimana tugas-tugas dan kewenangan yang diberikan sebenarnya merupakan tugas dari lembaga-lembaga peradilan. BPSK dibentuk guna menyederhanakan sengketa konsumen yang apabila menggunakan jalur pengadilan akan menghabiskan waktu lama.<sup>6</sup>

Berkaitan dengan penyelesaian sengketa di luar pengadilan dalam istilah hukum lebih dikenal dengan sebutan *Alternatif Dispute Resolution* atau disingkat dengan ADR. Berdasarkan prinsip ADR inilah model alternative penyelesaian sengketa di Indonesia mulai dikembangkan, dengan berbagai jenis modifikasi dalam pelaksanaannya, dan diakomodir dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang ada termasuk dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Alternatif penyelesaian sengketa konsumen yang dimaksud sebagai lembaga yang menyelesaikan sengketa melalui prosedur yang disepakati para pihak.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam rangka menjalankan fungsinya sebagai badan yang menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan, mempunyai tugas dan wewenang berdasarkan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen meliputi:

- a) Melaksanakan oenanganan 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 apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

---

<sup>6</sup> Kurniawan, "Kedudukan Dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menjamin Perlindungan Hukum Bagi Konsumen", Disertasi, Program Doktor Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang, 2010, h. 105-106

- e) Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, 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 dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- i) Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli atau setiap orang. Sebagaimana dimaksud dalam huruf g dan huruf h yang tidak bersedia memnuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- j) Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.
- k) Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian dipihak konsumen.
- l) Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- m) Menjatuhkan sanksi administrative kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dengan merujuk pada Pasal 49 ayat (1) dan Pasal 54 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, fungsi utama Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yaitu sebagai instrument hukum penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Dari uraian tersebut, memperhatikan ketentuan Pasal 52 tersebut dapat dikatakan bahwa antara huruf a dan f pada akhirnya akan memiliki makna yang sama dalam pelaksanaannya. Sementara berkenaan dengan ketentuan dalam huruf b, c, dan e dari pasal tersebut dapat diketahui bahwa BPSK tidak hanya bertugas menyelesaikan sengketa di luar pengadilan sebagaimana diatur dalam Pasal 49 ayat (1) tetapi meliputi berupa kegiatan pemberian konsultasi, pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, dan sebagai tempat pengaduan dari konsumen tentang adanya pelanggaran ketentuan perlindungan konsumen, serta berbagai tugas dan kewenangan lainnya yang terkait dengan pemeriksaan pelaku usaha yang diduga melanggar UUPK.<sup>7</sup>

Akan tetapi ada beberapa kewenangan yang tidak dapat dilaksanakan oleh BPSK seperti kewenangan menjatuhkan sanksi administrative terhadap pelaku usaha, hal ini dikarenakan belum adanya pedoman yang mengatur tata cara penetapan sanksi administrasi sebagaimana tercantum dalam Pasal 60 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

---

<sup>7</sup> Akhmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Rajawali Pers, 2008, h. 247

Selain itu juga terkait pengawasan pencantuman klausula baku belum diatur pedoman pengawasan pencantuman klausula baku.

#### **b. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Sesuai ketentuan Pasal 52 huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 ditegaskan bahwa tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase diatur dalam Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)..

Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui cara mediasi atau konsiliasi atau arbitrase dilakukan atas pilihan dan persetujuan sukarela para pihak yang bersangkutan. Penyelesaian sengketa konsumen ini bukan merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan diampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak aktif sebagai mediator. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh majelis yang bertindak sebagai arbiter.

Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK dilakukan oleh majelis yang dibentuk berdasarkan keputusan ketua BPSK dan dibantu oleh panitera. Majelis tersebut berjumlah ganjil dan paling sedikit terdiri dari 3 (tiga) anggota BPSK yang mewakili unsur pemerintah, konsumen maupun pelaku usaha. Sedangkan panitera ditunjuk dari anggota sekretariat BPSK. Putusan majelis bersifat final dan mengikat.

Pada prinsipnya penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK, yang diutamakan dalam proses penyelesaian sengketa adalah musyawarah kekeluargaan. Penyelesaian sengketa di BPSK tidak dipungut biaya dari pihak yang bersengketa dan penyelesaian sengketa konsumen wajib dilaksanakan selambat-lambatnya 21 hari kerja, terhitung sejak permohonan diterima oleh sekretariat BPSK sebagaimana diatur dalam Pasal 55 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Terhadap putusan majelis, para pihak yang bersengketa dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak pemberitahuan putusan majelis diterima oleh para pihak yang bersengketa.

Keberatan terhadap putusan BPSK, tata cara pengajuannya diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 01 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan terhadap putusan BPSK. Keberatan adalah upaya bagi pelaku usaha dan konsumen yang tidak menerima putusan BPSK. Keberatan tersebut hanya dapat diajukan terhadap putusan arbitrase yang dikeluarkan

oleh BPSK. Keberatan ini dapat diajukan oleh pelaku usaha dan/atau konsumen kepada pengadilan negeri di tempat kedudukan hukum konsumen.

Pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK hanya diterapkan terhadap penyelesaian sengketa melalui cara arbitrase saja, dan harus memenuhi persyaratan pembatalan putusan arbitrase dalam Pasal 70 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Hal tersebut juga didukung dalam ketentuan Pasal 6 ayat (3) Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Pasal 70 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menyatakan bahwa terhadap putusan arbitrase para pihak dapat mengajukan permohonan pembatalan apabila putusan tersebut diduga mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

- 1) Surat atau dokumen yang diajukan dalam pemeriksaan, setelah putusan dijatuhkan, diakui palsu atau dinyatakan palsu.
- 2) Setelah putusan diambil ditemukan dokumen yang bersifat menentukan, yang disembunyikan oleh pihak lawan.
- 3) Putusan diambil dari hasil tipu muslihat yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam pemeriksaan sengketa.

Dalam hal keberatan diajukan atas dasar syarat tersebut di atas, majelis hakim dapat mengeluarkan pembatalan putusan BPSK. Dalam hal keberatan diajukan atas dasar alasan lain di luar syarat tersebut, majelis hakim dapat mengadili sendiri konsumen yang bersangkutan. Dalam mengadili sendiri, majelis hakim wajib memperhatikan ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Majelis hakim harus memberikan putusan dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja sejak sidang pertama dilakukan.

Proses penyelesaian sengketa konsumen di BPSK baik yang dilakukan melalui proses konsiliasi, mediasi, dan arbitrae, terlebih dahulu diawali dengan adanya pengaduan konsumen kepada sekretariat BPSK baik secara tertulis maupun lisan dengan memenuhi ketentuan dalam Pasal 15 sampai dengan Pasal 17 Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yang merupakan hukum acara bagi BPSK dalam menjalankan proses penyelesaian sengketa.

Tidak semua pengaduan konsumen dapat diterima oleh BPSK. Ada beberapa bentuk pengaduan yang tidak dapat diterima oleh BPSK, yaitu: 1). Pengaduan tersebut tidak disertai dengan bukti-bukti yang benar; 2). Tidak mengisi formulir pengaduan secara lengkap dan benar; 3). Sengketa yang diadukan bukan merupakan kewenangan BPSK; 4). Pengadunya bukan konsumen akhir (*end users*), 5). Pengaduan yang bersifat *class action*; 6). Pengaduan yang bersifat *legal standing*; 7). atau Pengaduan yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Apabila pengaduan konsumen sudah memenuhi persyaratan yang telah ditentukan dan diterima oleh BPSK, maka ketua BPSK memanggil pelaku



usaha melalui surat panggilan serta pemberitahuan kewajiban pelaku usaha untuk menyusun jawaban terhadap permohonan konsumen yang nantinya disampaikan pada sidang pertama, kemudian para pihak dibebaskan untuk memilih cara penyelesaian sengketa yang mereka inginkan sebelum proses dilanjutkan ke tahap sidang pertama. Setelah para pihak menyepakati satu cara penyelesaian sengketa konsumen dari tiga cara yang ada di BPSK, maka BPSK wajib menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen menurut pilihan yang ada. Namun sebaliknya, apabila tidak adanya kesepakatan terkait dengan pemilihan cara penyelesaian sengketa konsumen, maka BPSK tidak bisa melanjutkan proses penyelesaian sengketa tersebut.

Adapun mekanisme penyelesaian sengketa baik secara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase dilakukan melalui majelis dengan tahapan sebagai berikut:<sup>8</sup>

1. Sidang I (pertama) dilaksanakan pada hari kerja ke 7 (tujuh) terhitung sejak diterimanya permohonan pengaduan secara benar dan lengkap;
2. Bilamana dalam sidang I, konsumen dan pelaku usaha hadir, bukti-bukti yang ada dianggap cukup dan tidak memerlukan keterangan tambahan saksi dan saksi ahli, maka majelis wajib memproses dan member putusan, selambat-lambatnya dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari terhitung sejak diterimanya;
3. Tetapi jika konsumen dan/atau pelaku usaha tidak hadir pada sidang I, maka majelis memanggil dan bila perlu dengan bantuan penyidik agar hadir pada sidang ke II, yang dilaksanakan pada selambat-lambatnya pada hari kerja ke 5 (lima) setelah sidang ke I;
4. Dalam sidang ke II, jika konsumen tidak hadir, maka gugatannya gugur demi hukum, sebaliknya jika pelaku usaha tidak hadir maka gugatan konsumen dikabulkan tanpa hadirnya pelaku usaha;
5. Bilamana dalam sidang berikutnya, yaitu sidang untuk mendengar putusan, konsumen dan/atau pelaku usaha tidak hadir, maka putusan BPSK wajib disampaikan selambat-lambatnya dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak putusan dibacakan;
6. Pelaku usaha yang menerima isi putusan BPSK wajib melaksanakan, dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak menyatakan menerima putusan BPSK, jika menolak wajib mengajukan keberatan dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak menerima putusan.

**c. Hambatan-Hambatan Yang Dihadapi BPSK Dalam Melaksanakan Tugas Dan Kewenangannya Serta Solusinya**

Sebelum penulis menguraikan hambatan-hambatan yang dihadapi oleh BPSK dalam melaksanakan tugas dan wewenangannya, penulis terlebih dahulu akan menguraikan hambatan dari aspek peraturan perundang-undangan,

---

<sup>8</sup> Pedoman Operasional Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Direktorat Perlindungan Konsumen, Direktorat Jendral Perdagangan Dalam Negeri, Departemen Perindustrian dan Perdagangan, 2003, h. 15-16

antara lain:<sup>9</sup> a) Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen putusan BPSK bersifat final dan mengikat bertolak belakang dengan Pasal 56 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan konsumen dapat mengajukan keberatan terhadap putusan BPSK ke Pengadilan Negeri; b). Tata cara pengajuan fiat eksekusi ke Pengadilan Negeri belum diatur; c). Penetapan sanksi administrative belum diatur; d). Pedoman pengawasan pencantuman klausula baku belum diatur; e). Biaya pendaftaran dan persidangan belum diatur; f). Tugas dan wewenang Kepala Sekretariat dan anggota belum diatur kecuali Panitera; g). Pemanggilan dan atau penyidikan oleh Polri terhadap pihak-pihak yang tidak bersedia atau tidak melaksanakan putusan belum diatur.

Berdasarkan uraian tersebut, Permasalahan tersebut juga menjadi faktor penghambat BPSK Kota Mataram dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya. Salah satunya adalah kewenangan BPSK Kota Mataram dalam pengawasan pencantuman klausula baku tidak berjalan karena tidak ada aturan yang menjadi pedoman tata cara untuk melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.

Selain itu juga BPSK Kota Mataram dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya menghadapi hambatan-hambatan yang menyebabkan BPSK Kota Mataram belum maksimal dalam menjalankan tugas dan wewenangnya, adapun faktor penghambatnya sebagai berikut:

#### **1. Kurangnya Kualitas dan Kuantitas SDM**

Umumnya keanggotaan BPSK harus terdiri dari unsure pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 49 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Begitu juga halnya dengan BPSK Kota Mataram dimana anggotanya 15 (lima belas) orang yaitu 5 (lima) orang dari unsure pemerintah, 5 (lima) orang dari unsur konsumen dan 5 (lima) orang dari unsur pelaku usaha.

Meskipun sebagian besar anggota BPSK berpendidikan terakhir Sarjana, tetapi tidak semua anggota berlatarbelakang pendidikan Sarjana Hukum sehingga pengetahuan mengenai Penyelesaian Sengketa Konsumen di luar pengadilan masih minim. Selain itu juga proses rekrutmen yang kurang selektif terhadap anggota BPSK mengacu pada Keputusan Direktur Perdagangan Dalam Negeri No. 76/PDN/KEP/6/2010 tentang Petunjuk Teknis Tata Cara Pemilihan Anggota BPSK yang salah satu syaratnya adalah adanya uji kelayakan dan kepatutan dilakukan minimal melalui ujian tertulis dan juga dapat dilakukan dengan wawancara dan/atau penulisan makalah, akan tetapi rekrutmen anggota BPSK Kota Mataram yang dahulunya langsung diusulkan oleh walikota tanpa melalui proses seleksi, saat ini langsung diusulkan oleh gubernur dengan pembentukan tim pemilihan yang dibentuk dan ditetapkan oleh Gubernur berdasarkan

---

<sup>9</sup> Kementerian Perdagangan RI, *Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Jakarta: Direktorat Pemberdayaan Konsumen, 2011, h. 15

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yang diikuti dengan adanya tes wawancara dan ujian tertulis. Sebelum adanya usulan langsung dari gubernur, terkait hal tersebut sebelumnya mendapat rekomendasi dari YPK yang berasal dari unsurbkonsumen, hal inilah yang mempengaruhi kualitas SDM anggota BPSK Kota Mataram karena rekrutmen yang tidak selektif.

Berdasarkan uraian tersebut perlu adanya suatu upaya dari pemerintah daerah Kota Mataram untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan anggotanya dengan cara mengadakan pendidikan dan pelatihan terhadap anggotanya yang berkaitan dengan tugas dan wewenang BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan sehingga BPSK dalam menjalankan tugasnya lebih maksimal. Selain itu di masa yang akan datang rekrutmen terhadap anggota BPSK harus dilakukan secara selektif dengan mengacu kepada keputusan Direktur Perdagangan Dalam Negeri No. 76/PDN/KEP/6/2010 tentang Petunjuk Teknis Tata Cara Pemilihan Anggota BPSK, Pengangkatan Ketua dan Wakil Ketua BPSK dan Sekertariat BPSK.

## **2. Dukungan Saranan dan Prasarana Yang Masih Minim**

Salah satu yang menjadi syarat dibentuknya BPSK di daerah kabupaten/kota adalah adanya kesanggupan pemerintah daerah untuk menyediakan sarana dan prasarana serta mengalokasikan dana operasional dan honorarium bagi anggota dan sekertariat BPSK yang dibebankan pada APBD.

Ini artinya setelah lembaga BPSK terbentuk, Pemerintah Daerah kabupaten/kota bertanggungjawab atas sarana dan prasarana yang menunjang BPSK dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, Apabila sarana dan prasarana yang disediakan oleh pemerintah daerah kabupaten/kota minim maka akan menghambat pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK. Hal demikian juga dihadapi oleh BPSK Kota Mataram. Sarana dan prasarana yang diberikan oleh Pemerintah Kota Mataram masih minim dan tidak ada anggaran secara khusus yang diberikan Pemerintah Kota Mataram kepada BPSK, sehingga hal tersebut mempengaruhi kinerja dan sosialisasi yang dilakukan oleh BPSK Kota Mataram.

Dengan anggaran yang minim, honor yang diberikan kepada anggota BPSK juga minim dibandingkan dengan daerah lain. Selain itu juga dengan minimnya anggaran yang diberikan kepada BPSK berpengaruh terhadap tidak maksimalnya sosialisasi yang dilakukan oleh BPSK sehingga keberadaan BPSK Kota Mataram banyak tidak diketahui oleh masyarakat, termasuk bagi para konsumen yang mencari perlindungan hukum akibat dirugikan oleh pelaku usaha.

## **3. Kurangnya Kesadaran Para Pihak Yang Bersengketa.**

BPSK Kota Mataram melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen didasarkan atas adanya pengaduan oleh konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha, dalam melaksanakan penyelesaian sengketa konsumen BPSK Kota Mataram menghadapi

hambatan-hambatan dari para pihak yang bersengketa antara lain adanya pengaduan yang dilakukan oleh konsumen yang bukan merupakan kewenangan BPSK Kota Mataram, salah satunya sengketa yang diadukan antara individu dengan individu. faktor lainnya yaitu tidak adanya kata sepakat dari para pihak yang bersengketa baik itu sepakat terkait dengan pemilihan cara penyelesaian sengketa maupun terkait jumlah dan bentuk ganti kerugian, kemudian pelaku usaha menolak untuk menyelesaikan kasusnya di BPSK dengan alasan bahwa terkait dengan tempat dan cara penyelesaian jika terjadi sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha sudah dicantumkan dan disepakati oleh konsumen di dalam perjanjian yang ditandatangani bahkan tidak jarang pelaku usaha selaku tergugat tidak memenuhi panggilan dari BPSK Kota Mataram. Terkait hal tersebut, sesuai dengan Pasal 52 huruf (i) UUPK menyebutkan bahwa BPSK bisa meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, akan tetapi pelaksanaannya di BPSK Kota Mataram ketentuan tersebut belum dapat diwujudkan karena pihak kepolisian beranggapan bahwa kasus sengketa konsumen merupakan kasus perdata yang bukan merupakan kewenangan kepolisian untuk menghadirkan paksa pelaku usaha apabila tidak memenuhi panggilan dari BPSK.

Selain itu, berdasarkan Surat Edaran Bareskrim Mabes Polri No. B/2110/VIII/2009 Bareskrim yang menyatakan bahwa pihak kepolisian hanya akan menindak lanjuti permintaan BPSK untuk menghadirkan paksa pelaku usaha apabila dalam kasus sengketa konsumen terindikasi adanya dugaan tindak pidana.

Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, Pemerintah Daerah Kota Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat melakukan upaya: **1).** Di Bidang Anggaran. setelah adanya perubahan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang berimplikasi pada perubahan kewenangan pelaksanaan perlindungan konsumen di seluruh daerah kabupaten/kota menjadi kewenangan daerah provinsi termasuk dalam bidang anggaran. Anggaran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Tahun 2017 memperoleh Rp. 100.000.000 (seratus juta rupiah), terjadi peningkatan pada Tahun 2018 dengan memperoleh anggaran sebesar Rp. 200.000.000 (dua ratus juta rupiah); **2).** Di Bidang Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM). Untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia baik anggota BPSK maupun anggota sekretariat BPSK selalu diikutkan dalam Diklat (Pendidikan dan Pelatihan) khusus BPSK seperti di Makasar, Denpasar Bali, Mataram, Jakarta, Bandung; dan pada bulan April, Mei, Juni tahun 2018 diikutkan dalam Bimtek atas kerjasama antara Kementerian Perdagangan dengan Universitas Parahyangan Bandung. Pada tahun 2012 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat pernah dinilai oleh tim dari Kementerian Perdagangan Republik Indonesia Bersama tim dari Badan Arbitrase Nasional Indonesia hasil penilaiannya menunjukkan bahwa BPSK Kota Mataram Provinsi NTB

memperoleh hasil penilaian dengan predikat sebagai BPSK yang mempunyai dedikasi dan kinerja baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga sebagai bentuk penghargaan kami BPSK Kota Matram para anggotanya diberikan kesempatan untuk melakukan studi banding ke BPSK Sukabumi untuk belajar bagaimana cara yang baik untuk memberikan pelayanan dan menyelesaikan setiap sengketa yang diajukan oleh masyarakat dalam hal ini masyarakat yang berkedudukan sebagai konsumen dalam hal ini adalah konsumen akhir; 3). Di Bidang Kemasyarakatan. Untuk meminimalisir kesenjangan penyerapan informasi mengenai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kepada masyarakat pernah dilakukan sosialisasi melalui siaran televisi TVRI NTB, sosialisasi langsung dengan melibatkan masyarakat, pelaku usaha dan pemerintah, sosialisasi melalui radio global, sosialisai melalui TV 9, Lombok Pos TV bahkan melalui spanduk dan brosur; 4). Di bidang sarana dan prsarana. untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang berkedudukan sebagai konsumen, Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat telah menyiapkan sarana dan prasarana berupa gedung sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram yang dahulunya beralamat di kompleks perkantoran Walikota Mataram, saat ini sekretariat BPSK Kota Mataram Provinsi NTB bertempat di Kompleks Kantor Gubernur di gedung 3 (tiga) lantai 2 (dua). Dan Kementrian Perdagangan Republik Indonesia telah memberikan bantuan berupa computer, meja piling cabinet dan kursi.

#### **E. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dan pembahasan di atas maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: 1). Terbentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ini merupakan amanat dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan Badan yang menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan, BPSK adalah lembaga non structural yang berkedudukan di seluruh kabupaten dan kota yang mempunyai fungsi “menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan”. Adapun tugas dan wewenang BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diatur dalam Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dari tugas dan wewenang tersebut ada beberapa tugas yang tidak efektif dilaksanakan diantaranya pengawasan pencantuman klausula baku, meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan penjatuhan sanksi administrative kepada pelaku usaha yang melanggar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. 2). Mekanisme penyelesaian sengketa di BPSK, setiap konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengajukan permohonan kepada BPSK melalui sekretariat BPSK secara lengkap dan benar. Selanjutnya kesepakatan untuk memilih cara penyelesaian dan berkas pengaduan diserahkan oleh kepala

sekretariat kepada ketua BPSK, ketua BPSK menetapkan majelis dan panitera, dan majelis menyelesaikan sengketa hingga membuat putusan. Terhadap putusan BPSK yang menunjukkan kontradiksi antara Pasal 54 dan Pasal 56 UUPK, Mahkamah Agung mengeluarkan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. 3). BPSK Kota Mataram dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya tentunya menghadapi hambatan-hambatan yang menyebabkan BPSK belum maksimal dalam menjalankan tugas dan wewenangnya. Adapun faktor penghambatnya antara lain dari segi peraturan perundang-undangan, kurangnya kualitas dan kuantitas SDM, dukungan sarana dan prasarana yang masih minim serta kurangnya kesadaran para pihak yang bersengketa. untuk mengatasi hambatan tersebut Pemerintah Daerah Kota Mataram melakukan upaya meningkatkan anggaran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), mengirim anggota BPSK untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan serta meningkatkan sosialisasi masyarakat.

### Daftar Pustaka

- Akhmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Amirudin dan Zainal Asikin, 2004, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Jimly Asshiddiqie, 2005, *Konstitusi dan Konstitusionalisme Indonesia*, Jakarta: Konstitusi Press.
- Kementerian Perdagangan RI, 2011, *Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Jakarta: Direktorat Pemberdayaan Konsumen.
- Kurniawan, 2010, "*Kedudukan Dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menjamin Perlindungan Hukum Bagi Konsumen*", Disertasi, Program Doktor Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, Malang.
- Kurniawan, 2010, "*Peran BPSK Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Pada Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*", disampaikan pada sosialisasi BPSK, di Kantor Walikota Mataram, 18 Desember.
- Direktorat Jendral Perdagangan Dalam Negeri, Departemen Perindustrian dan Perdagangan, 2003, *Pedoman Operasional Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Jakarta: Direktorat Perlindungan Konsumen.
- Peter Mahmud Marzuki, 2009, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Penada Media Group.
- Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. LN No. 42 Tahun 1999 TLN No. 3821
- Indonesia, Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah LN No. 244 Tahun 2014 TLN No. 5587
- Indonesia, Peraturan Menteri Perdagangan No. 06/M-DAG/PER/2/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Berita Negara No. 291 Tahun 2017