IMPLEMTASI SENGKETA KONSUMEN MELALUI BADAN PENYELESAIN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DIWILAYAH KOTA PARIAMAN

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Hukum

OLEH :

RAHMAD NOVRIADI

2110012111108

BAGIAN HUKUM PERDATA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS BUNG HATTA

PADANG

2025

Reg. No: 683/PDT/02/III-2025

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, istilah "konsumen" sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) Pasal 1 angka 1 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. "Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan."

Dasar hukum pembentukan BPSK adalah Pasal 49 Ayat (1), disebutkan "Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan". Dan Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yang mengatur bahwa di setiap kota atau kabupaten harus dibentuk BPSK. Menurut Pasal 49 Ayat (2) UUPK menyatakan"Untuk dapat diangkat menjadi anggota badan penyelesaian sengketa konsumen, seseorang harus memenuhi syarat sebagai berikut: a. warga negara Republik Indonesia; b. berbadan sehat; c. berkelakuan baik; d. tidak pernah dihukum karena kejahatan; e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen. f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun". Serta Pasal 49 Ayat (3) "Anggota sebagaimana dimaksud pada Ayat (2) terdiri atas unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha". Dan pada Pasal 49 Ayat (4) "Anggota setiap unsur sebagaimana dimaksud pada Ayat

(3) berjumlah sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang, dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang".

Keanggotaan BPSK terdiri dari 3 (tiga) unsur yaitu unsur pemerintah, unsur konsumen dan unsur pelaku usaha. Anggota setiap unsur berjumlah sekurang-kurangnya 3 (tiga) orang dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang, sehingga jumlah anggota BPSK minimal 9 (sembilan) orang dan maksimal 15 (lima belas) orang. 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).

Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsurnen (BPSK) diatur pada Pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen 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 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 mengetahui pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen;
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);

Dengan menunjuk pada Pasal 49 Ayat (1) dan Pasal 54 Ayat (l) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) jo. Pasal 2 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, fungsi utama Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yaitu: sebagai instrumen hukum penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Pasal 50 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menjelaskan, setelah terpilih anggota BPSK, kemudian di isi 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 anggota sekretariat. Pengangkatan dan pemberhentian sekretariat BPSK ditetapkan oleh menteri.[1]

Perlindungan konsumen juga diatur pada peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 mengatur tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Tujuan utama dari peraturan ini adalah untuk memberikan mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha secara efektif, efisien, dan cepat, tanpa melalui proses pengadilan yang formal. Serta peraturan ini lahir sebagai respons terhadap kebutuhan akan mekanisme yang lebih efisien dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam era perdagangan yang semakin kompleks, perlindungan hak konsumen menjadi hal yang sangat penting.

Badan Penyelesain Sengketa Konsumen menangani pengaduan dan sengketa secara cepat dan adil dengan proses yang lebih sederhana dibandingkan pengadilan. Diharapkan akan mengurangi beban hukum bagi konsumen dan pelaku usaha dengan menyediakan jalur mediasi dan arbitrase. Keputusan yang dibuat oleh Badan Penyelesain Sengeketa Konsumen bersifat mengikat, memberikan kepastian hukum bagi semua pihak yang terlibat.[2]

---

[1]Ali Ridho, 2018, Kewenangan BPSK Memeriksa Keberatan Lelang Eksekusi Pasal 6 Undang-Undang Hak Tangguh https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/12643/Kewenangan-BPSK-Memeriksa-Keberatan-Lelang-Eksekusi-Pasal-6-Undang-Undang-HakTanggungan. html#:~:text=Daerah%20(APBD).Kepmenperindag %20Nomor%20350%2F MPP%2FKep %2F 1 2% 2F2001%20yang, Konsumen%2 0tanggal%2017%20Februari%202017. Diakses pada 23 Oktober 2024.

[2] Hulman Panjaitan, 2021, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jala Permata Aksara, Bekasi, hlm.166-171.

Peraturan ini juga menekankan betapa pentingnya untuk memberi tahu orang tentang hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Pelaku usaha dapat meningkatkan layanan mereka dan masyarakat akan lebih memahami hak-hak mereka. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 diharapkan memberikan perlindungan konsumen yang lebih baik dan hubungan yang lebih baik antara bisnis dan konsumen. Ini adalah kemajuan besar menuju keadaan perdagangan yang lebih adil dan berkelanjutan.

Perlindungan hak-hak konsumen merupakan salah satu elemen penting dalam menciptakan keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen. Untuk menjamin hak-hak konsumen, pemerintah Indonesia melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. BPSK memainkan peran strategis dalam memberikan solusi bagi konsumen yang dirugikan melalui mekanisme mediasi, konsiliasi, dan arbitrase.[3]

Prosedur dan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha baik publik atau privat diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Dalam peraturan ini dikatakan jika, penyelesaian kasus konsumen memiliki keistimewaan. Faktornya, pihak yang bersengketa bisa memilih beberapa lingkungan peradilan. Lingkungan peradilan tersebut mencakup, penyelesaian di pengadilan serta luar pengadilan. Hal itu sesuai dengan Pasal 45 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang

[3] Zainul Akhyar, dkk, 2015, *"Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Kota Banjarmasin"*, Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan: Volume 5, Nomor 10, Hlm. 774.

menerangkan jika penyelesaian masalah bisa dilakukan melalui cara-cara berikut ini:

1. Cara damai Jalur damai guna menuntaskan sengketa konsumen tidak melibatkan BPSK ataupun pengadilan. Antara konsumen serta pelaku usaha menuntaskannya dengan cara kekeluargaan. Dan penyelesaiannya terlepas dari ketentuan Pasal 1851-1864 Kitab Undang- undang Hukum Perdata. Di dalam pasal itu terdapatketentuan syarat-syarat, kekuatan hukum, dan perdamaian yang mengikat (Dading).
2. Cara menyelesaikan sengketa melalui pengadilan. Konsumen pula bisa memilih penyelesaian melalui pengadilan. Usaha ini mesti mengikuti aturan-aturan di peradilan umum. Dan semua keputusannya terletak di tangan badan yang mengatasi sengketa konsumen serta pelaku usaha.
3. Penyelesaian permasalahan melalui BPSK. Cara ketiga adalah melalui BPSK. Prosedur serta mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).[4]

Selain itu Penyelesaian sengeketa konsumen juga diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen disebutkan, penyelesaian sengketa dengan cara konsiliasi dan mediasi dilakukan dalam bentuk kesepakatan yang dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa

[4]Anthon Fathanudien, dkk, 2024, *Peran Bpsk (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Dalam Menyelesaikan Perkara Sengketa Konsumen (Studi Di Kabupaten Kuningan)* Hukmy: Jurnal Hukum Volume 4, No. 1.

Serta dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa disebutkan, Proses penyelesaian sengketa yang didasarkan pada perjanjian arbitrase tertulis yang dibuat oleh para pihak yang bersengketa. Sengketa yang dapat diselesaikan melalui arbitrase adalah sengketa di bidang perdagangan dan mengenai hak yang dikuasai sepenuhnya oleh pihak yang bersengketa.

Pada periode bulan Januari sampai bulan Juni 2024, Kementerian Perdagangan telah melayani 1.935 laporan konsumen yang terdiri dari pengaduan, pertanyaan, dan informasi, Sepanjang periode Januari-Juni 2024, Ditjen PKTN telah melayani 1.935 laporan konsumen yang meliputi 1.738 pengaduan konsumen, 143 pertanyaan, dan 54 informasi. Pemerintah berupaya memberikan berbagai kemudahan layanan bagi masyarakat. Selain itu, juga terus meningkatkan penyelesaian pengaduan sebagai wujud kehadiran pemerintah dalam melindungi konsumen, menciptakan konsumen berdaya, dan pelaku usaha yang bertanggung jawab. Pengaduan konsumen meliputi sembilan sektor, yaitu sektor obat dan makanan, elektonik atau kendaraan bermotor, jasa keuangan, jasa pariwisata, perumahan, listrik atau gas, jasa telekomunikasi, jasa kesehatan, dan jasa transportasi.

Tabel : 1.1

Data penyelesain pengaduan konsumen sepanjang 2023

Direktorat Jendral Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (PKTN)

Kementrian Perdagangan (Kemendag)

Keterangan	**Jumlah**
Total Laporan yang Diterima (2023)	7.707 laporan
Jenis Laporan	

-Pengaduan Konsumen	6.018 laporan
- Pertanyaan	1.274 laporan
- Informasi	415 laporan
Laporan yang Diselesaikan (99%)	7.704 laporan
Pihak yang Terlibat dalam Penyelesaian	Kementerian Perdagangan, kementerian/lembaga terkait, pemerintah provinsi, BPSK, kepolisian

Sumber data: Direktorat Jendral Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (PKTN) Kementrian Perdagangan (Kemendag)

Rekapitulasi penyelesaian sengketa konsumen yang ditangani oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pariaman mencatatkan data yang signifikan dari tahun 2021 hingga 2024, mencakup berbagai kasus yang melibatkan konsumen dan pelaku usaha. Data ini mencerminkan tingkat efektivitas BPSK dalam menyelesaikan sengketa secara cepat dan adil, dengan menggunakan mekanisme mediasi, konsiliasi, dan arbitrase, Adapun data-data bentuk penyelesaian sengketa konsumen tersebut dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 1.2

Rekapitulasi penyelesaian sengketa konsumen yang ditangani BPSK kota pariaman tahun 2021 sampai tahun 2024

Tahun	Kasus Selesai	Mediasi	konsiliasi	Arbitrase
2021	14	9	5	-
2022	8	6	2	-
2023	7	6	2	-
2024	10	9	1	-

Sumber: BPSK kota Pariaman: Tahun 2021 sampai dengan Tahun 2024

Pada tahun 2021, terdapat 14 kasus yang berhasil diselesaikan, dengan 9 kasus diselesaikan melalui mediasi dan 5 kasus melalui konsiliasi. Sementara

itu, pada tahun 2022, jumlah kasus yang diselesaikan turun menjadi 8, di mana 6 kasus diselesaikan dengan mediasi dan 2 kasus melalui konsiliasi, tanpa adanya penggunaan arbitrase. Pada tahun 2023, sebanyak 7 kasus berhasil diselesaikan, dengan mediasi menjadi metode penyelesaian utama (6 kasus) dan konsiliasi sebanyak 2 kasus. Di tahun 2024, jumlah kasus yang diselesaikan meningkat menjadi 10, dengan 9 kasus diselesaikan melalui mediasi dan 1 kasus melalui konsiliasi, namun tidak ada kasus yang diselesaikan dengan arbitrase.[5]

Pengaduan konsumen pun dapat dikategorikan telah selesai apabila konsumen telah menerima hasil klarifikasi dari pelaku usaha dan mengonfirmasi pengaduan telah selesai, pengaduan juga dinyatakan selesai apabila terjadi kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumen. Jika kedua belah pihak tidak menerima atau tidak sepakat, maka di lanjutkan ke BPSK atau ke pengadilan.[6]

Hasil dari mengenai penyelesaian sengketa baik secara konsiliasi maupun mediasi dituangkan dalam perjanjian tertulis yang dituangkan dalam bentuk keputusan BPSK, selambat-lambatnya 21 hari kerja sejak permohonan diterima di sekretariat BPSK. Demikian pula dalam hal hasil penyelesaian sengketa konsumen dicapai melalui arbitrase, maka hasilnya dituangkan dalam bentuk keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang

[5] Sumber : BPSK kota Pariaman : Tahun 2021 sampai tahun 2024.

[6]Kementrian Perdagagan Republik Indonesia, https://Ditjenpktn. Kemendag. Go Id/Secara-Berkala/Ditpk/2024-09-22-Laporan-Layanan-Pengaduan-Konsumen-A2s2 Diakses pada 23 Oktiber 2024.

ditanda tangani Ketua dan Anggota Majelis BPSK, dimana didalamnya diperkenankan menjatuhkan sanksi administratif.[7]

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulisan tertarik untuk menulis karya ilmiah dalam bentuk proposal yang berjudul ” **IMPLEMTASI SENGKETA KONSUMEN MELALUI BADAN PENYELESAIN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DIWILAYAH KOTA PARIAMAN”.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang dan permasalahan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pariaman dalam menangani Sengketa Konsumen Di Wilayah Kota Pariaman?
2. Apakah Kendala - Kendala Kinerja Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) Kota Pariaman Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Di Wilayah Kota Pariaman?
3. Apa sajakah upaya yang di pakai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pariaman Dalam Menyelesaikan Sengeketa Konsumen Di Wilayah Kota Pariaman?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pariaman dalam menangani Sengketa Konsumen Di Wilayah Kota Pariaman.

[7] Kurniawan, dkk, 2008, *"Tinjauan Yuridis Terhadap Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK di Indonesia"*, Jurnal Hukum Jatiswara, Fakultas Hukum Universitas Mataram, hlm. 54

2. Untuk Mengetahui Kinerja Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) Kota Pariaman Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Di Wilayah Kota Pariaman.
3. Untuk Mengetahui upaya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pariaman Dalam Menyelesaikan Sengeketa Konsumen Di Wilayah Kota Pariaman.

D. Metode Penelitian

Dalam menyusun proposal ini, membutuhkan bahan atau data yang konkrit, serta memberikan kemudahan dalam mencapai tujuan dari penelitian maka penulisan menggunakan metode penelitian yakni:

1. Jenis penelitian

   Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah yuridis sosiologis. Karena dalam penelitian ini penulis menitik beratkan pada penilitian untuk memperoleh data primer dilapangan, yaitu suatu penelitian yang dilakukan penulis untuk memperoleh data data secara langsung yaitu dengan melakukan penelitian keperpustakaan hukum untuk memperoleh data sekunder.

2. Sumber Data

   Data primer, yaitu bahan hukum yang mengikat berupa perundang undangan, seperti, kitab Undang-Undang hukum Perdata, pengumpulan data wawancara atau responden, menggunakan metode observasi atau pengamatan secara langsung.

Data sekunder, yaitu bahan bahan hukum yang dapat memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer meliputi, hasil penelitian dan buku buku yang ditulis.[8]

3. Teknik Pengumpulan Data

   a. Wawancara

      Wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab dengan responden atau informan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk penelitian. Wawancara digunakan untuk menggali informasi atau presepsi subjektif dari informasi terkait topik yang ingin diteliti. Peneliti sebelumnya harus menyiapkan pertanyaan wawancara terlebih dahulu.

   b. Studi Dokumen

      Studi dokumen adalah teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari dokumen yang terkait dengan topik penelitian. Teknik pengumpulan dengan studi dokumen ditunjukan untuk menulusuri sumber data berupa dokumen, baik dokumen berupa peraturan perundang-undangan, dokumen yang ada ditempat penelitian, maupun jurnal dan hasil penelitian yang terkait.

4. Analisis Data

   Pengumpulan data dilakukan pada tahap pengumpulan data adalah mengumpulkan seluruh catatan lapangan berdasarkan pertanyaan yang telah dirumuskan. Cara mengumpulkan data

[8] Burhan Ashofia, 2004, *Metode Penelitian Hukum,* Rineka Cipta, Jakarta, hlm, 26.

kualitatif ini bisa dilakukan dengan cara observasi, wawancara, studi dokumen.[9]

[9] Bambang Sunggono, 2012, *Metode Penelitian Hukum,* cet, 12, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm 42.