

## UPAYA PEMBENTUKAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) SEBAGAI BENTUK PERWUJUDAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DI KOTA BENGKULU

**Mikho Ardinata**

Universitas Muhammadiyah Bengkulu  
Jalan Adam Malik, km 9, Kota Bengkulu  
Pos-el: mikhoardinata@umb.ac.id

**Ahmad Dasan**

Universitas Muhammadiyah Bengkulu  
Jalan Adam Malik, km 9, Kota Bengkulu  
Pos-el: Ahmaddasan@umb.ac.id

**Sinung Mufti Hangabei**

Universitas Muhammadiyah Bengkulu  
Jalan Adam Malik, km 9, Kota Bengkulu  
Pos-el: Sinungmuftih@umb.ac.id

**Abstract:** Consumer protection is an inseparable part of healthy business activity. In a healthy business activity there is a balanced relationship of legal protection between consumers and economic actors. The lack of balanced protection leads to a weak position for consumers, especially when the product is limited, so that economic operators can abuse their position by monopolizing production and marketing, which of course is very detrimental to consumers. The problems that arise are due to the lack of socialization in consumer protection, which in many cases leads to disputes between consumers and economic operators. Disputes that arise after consumers feel harmed by such business actors have resulted in the protection in Bengkulu City still being repressive. This is the background to the problem of the efforts to set up the Consumer Dispute Settlement Board (BPSK) as an administrative authority in the city of Bengkulu to protect consumer interests on the basis of Consumer Protection Act No. 8 of 1999.

**Keywords:** Consumer protection, consumer dispute, BPSK

**Abstrak:** Perlindungan konsumen merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha. Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah apalagi jika produk terbatas, sehingga pelaku usaha dapat menyalahgunakan posisinya yaitu dengan cara monopoli produksi dan pemasaran, hal ini tentu saja kan sangat merugikan konsumen. Permasalahan yang timbul dikarenakan Minimnya sosialisasi tentang perlindungan bagi konsumen, mengakibatkan masih banyaknya kasus sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Sengketa yang terjadi setelah konsumen merasa dirugikan oleh pelaku usaha seperti inilah yang kemudian menyebabkan perlindungan di kota Bengkulu hingga kini masih bersifat represif. Inilah yang menjadi latar belakang masalah upaya Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai *administrative regulator* di kota Bengkulu dalam melindungi kepentingan konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

**Kata kunci:** Perlindungan Konsumen, Sengketa Konsumen, BPSK

## Pendahuluan

Perlindungan konsumen merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha. Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah apalagi jika produk terbatas, sehingga pelaku usaha dapat menyalahgunakan posisinya yaitu dengan cara monopoli produksi dan pemasaran, hal ini tentu saja sangat merugikan konsumen.<sup>1</sup> Pelaku usaha sebagai penyedia barang dan jasa dan keterlibatan masyarakat luas sebagai konsumen sudah seharusnya diberikan perlindungan karena seringkali tidak berdaya dalam menghadapi kegiatan perdagangan sehari-hari. Permasalahan yang dihadapi konsumen Indonesia, seperti juga yang dialami di negara-negara berkembang lainnya, tidak hanya sekedar memilih barang, tetapi jauh lebih kompleks dari itu menyangkut pada kesadaran semua pihak, baik itu pengusaha, pemerintah maupun konsumen sendiri tentang pentingnya perlindungan konsumen.<sup>2</sup>

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Ini memang sengaja dibentuk dengan beberapa pertimbangan antara lain karena ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai, sehingga perlu adanya perangkat peraturan perundang-undangan untuk

mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha demi terciptanya perekonomian yang sehat.<sup>3</sup> Upaya perlindungan tidak terlepas dari kepentingan konsumen berupa hak yang dijamin oleh undang-undang seperti yang di kemukakan oleh presiden Jhon F. Kennedy mengemukakan empat hak konsumen yang dilindungi, yaitu :

1. Hak memperoleh keamanan ( *the reght to safety* )
2. Hak memilih ( *the right to choose* )
3. Hak mendapatkan informasi ( *the right to be informed* )
4. Hak untuk di dengar ( *the right to be heard* ).<sup>4</sup>

Serta Organisasi konsumen sedunia (International Organization of zconsumers Union – IOCU) menambahkan empat hak dasar konsumen yang harus dilindungi, yaitu :

- a) Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup.
- b) Hak untuk meperoleh ganti rugi.
- c) Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen
- d) Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.<sup>5</sup>

Berawal dari keprihatinan akan banyaknya kasus yang merugikan

---

<sup>1</sup> Aulia Muthiah, “Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Cacat Dalam Perspektif Fiqih Jual Beli,” *Syariah Jurnal Hukum Dan Pemikiran* 18, no. 2 (2018): 211–32, <https://doi.org/10.18592/sy.v18i2.2286>.

<sup>2</sup> Arif Rahman, “Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang,” *Ajudikasi : Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 1 (2018): 21–42, <https://doi.org/10.30656/ajudikasi.v2i1.573>.

---

<sup>3</sup> Arif Rahman, “Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang,” *Ajudikasi : Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 1 (2018): 21–42, <https://doi.org/10.30656/ajudikasi.v2i1.573>.

<sup>4</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PRENADA MEDIA GROUP, 2016), 47.

<sup>5</sup> Sutarman Yodo Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), 1–297.

kepentingan konsumen di kota Bengkulu serta didukung oleh ketidakberdayaan konsumen dalam menuntut hak, perlu nya lembaga yang mengakomodir kepentingan tersebut apabila hak-hak tersebut terabaikan oleh pelaku usaha. Undang-Undang No.8 Tahun 1999 membentuk suatu Lembaga dalam Hukum Perlindungan Konsumen, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Pasal 1 butir 11 UUPK menyebutkan :”Bahwa BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen”. BPSK dibentuk untuk menyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana. Keberadaan BPSK dapat menjadi bagian dari Pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha, karena sengketa di antara konsumen dengan pelaku usaha biasanya nominalnya kecil sehingga tidak mungkin mengajukan sengketyanya di pengadilan karena tidak sebanding antara biaya perkara dengan besarnya kerugian yang akan dituntut.<sup>6</sup>

Dalam menangani dan mengatur permasalahan konsumen, BPSK memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan dari para pihak yang bersengketa. Tagihan, hasil tes lab, dan bukti-bukti lain oleh konsumen dan pengusaha dengan mengikat penyelesaian akhir. Terdapat beberapa faktor yang melatarbelakangi konsumen memilih menyelesaikan sengketa di

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), antara lain<sup>7</sup> :

1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sangat membantu konsumen terutama dalam hal prosedur beracara yang mudah, cepat, tanpa biaya, karena segala biaya yang timbul sudah dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) masing-masing Kabupaten atau Kota, sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Posedur penyelesaiannya pun tidak rumit, tidak menggunakan dalil-dalil hukum yang kaku;
2. Konsumen atau penggugat dapat mengajukan gugatan tertulis tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen, sehingga penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK tidak perlu persetujuan kedua belah pihak untuk memilih BPSK sebagai forum penyelesaian sengketa;
3. Hal terpenting dari penyelesaian melalui BPSK adalah terdapat peluang memilih metode penyelesaian yang semi tertutup baik secara konsiliasi, mediasi maupun arbitrase. Hal ini penting untuk penyelesaian sengketa konsumen yang mengandung muatan bisnis global. Dari sisi

---

<sup>6</sup> Dahlia, “Peran BPSK Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *Jurnal Ilmu Hukum*, 2014, 86.

---

<sup>7</sup> Hesti Dwi Atuti, “Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK),” *Jurnal Hukum Mimbar Justitia* 1, no. 2 (2015): 572–91, <https://media.neliti.com/media/publications/178373-ID-kendala-penyelesaian-sengketa-konsumen-m.pdf>.

pelaku usaha tentu tidak perlu khawatir akan terjadinya pencemaran *brand image* dari produk yang disengketakan oleh konsumen. Dari sisi konsumen juga terbantu dengan memiliki daya tawar dibandingkan ketika harus melakukan negosiasi mengenai kesepakatan penyelesaian.

Dengan faktor dan peran pengawasan seperti itu, BPSK saat ini bisa disebut sebagai ujung tombak penyelenggaraan perlindungan konsumen di kota Bengkulu. BPSK lah satu-satunya lembaga yang beroperasi di lapangan dengan memiliki payung hukum untuk memberikan perlindungan konsumen bagi mereka yang dirugikan karena mengkonsumsi atau menggunakan barang dan/atau jasa yang diproduksi oleh pelaku usaha<sup>8</sup>

Sepanjang tahun 2013 sampai 2017, perkara konsumen yang paling banyak masuk ke BPKN (Badan Perlindungan Konsumen Nasional). Jumlahnya bisa mencapai ratusan perkara dari berbagai jenis sengketa. Berkas kasus tersebut lantas dilimpahkan ke BPSK untuk ditangani lebih lanjut. Menurut BPKN, jenis perkara konsumen tersebut mayoritas menyangkut kasus perbankan dan pembiayaan kendaraan bermotor. Meski begitu, ada juga penanganan perkara asuransi, transportasi, serta rumah dan properti. Untuk sengketa perbankan pada tahun 2013 sekitar 151, sedangkan di tahun 2014 meningkat 177 kasus. Penurunan perkara terjadi di tahun 2016, yakni 90 kasus. Sementara di tahun 2017 hanya 60 sengketa. Sengketa pembiayaan konsumen sempat mencapai 115 perkara di tahun 2013 dan 107 kasus di tahun 2014. Namun, pada tahun-

tahun berikutnya 2015 sampai 2017 jumlah sengketa tersebut menurun.<sup>9</sup>

Permasalahan yang timbul dikarenakan Minimnya sosialisasi tentang perlindungan bagi konsumen, mengakibatkan masih banyaknya kasus sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Sengketa yang terjadi setelah konsumen merasa dirugikan oleh pelaku usaha seperti inilah yang kemudian menyebabkan perlindungan di kota Bengkulu hingga kini masih bersifat represif. Inilah yang menjadi latar belakang masalah Upaya Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Bentuk Perwujudan Perlindungan Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Di Kota Bengkulu.

## **A. Permasalahan**

Salah satu upaya untuk melindungi kepentingan konsumen perlu adanya lembaga yang mempunyai peran sebagai pengawas dan pemberi sanksi maka dari itu rumusan masalah yang akan diteliti Bagaimana Upaya Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Bentuk Perwujudan Perlindungan Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Di Kota Bengkulu.

## **B. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian Hukum Empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang menggunakan fakta-fakta empiris yang

---

<sup>8</sup> Bambang Hermoyo Josef Purwadi Setiodjati, "Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen," *Eksplorasi XVIII*, no. 1 (2015): 126–43.

---

<sup>9</sup> SLN 2019, "Apa Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Indonesia?," Smart Legal id, 2019, <https://smartlegal.id/galeri-hukum/perlindungan-konsumen/2019/01/02/apa-peranan-badan-penyelesaian-sengketa-konsumen-indonesia/>.

diambil dari perilaku manusia, baik perilaku verbal yang didapat dari wawancara maupun perilaku nyata yang dilakukan melalui pengamatan langsung. Penelitian empiris juga digunakan untuk mengamati hasil dari perilaku manusia yang berupa peninggalan fisik maupun arsip.<sup>10</sup>

## 2. Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, yaitu:

### a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lapangan berdasarkan dari responden dan narasumber. Pengumpulan data dilapangan yang dilakukan oleh peneliti dengan cara wawancara

### b. Data Sekunder

Pengumpulan data dalam studi pustaka ini dilakukan penelitian dengan cara mempelajari dan mengumpulkan data yang berhubungan dengan objek penelitian. Data-data tersebut diperoleh dari buku-buku kepustakaan, peraturan perundang-undangan, browsing internet, dan dokumen-dokumen lainnya. Dalam hal ini

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang

mengikat atau bahan yang berkaitan erat dengan permasalahan yang diteliti.

### a. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap/mengenai bahan hukum primer, seperti, doktrin, hasil penelitian dan karya ilmiah

### b. Bahan Hukum Tersier

Bahan yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yaitu berupa kamus umum, kamus hukum, majalah dan ensiklopedia di bidang hukum

## 3. Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan dalam pencarian data itu disusun dalam satu sistem (disistematisir), kemudian data yang telah tersusun dalam satu sistem itu dijelaskan dalam satu evaluasi, selanjutnya berdasarkan penjelasan dan evaluasi dibuat kesimpulan<sup>11</sup> Pengolahan data pada penelitian hukum pada intinya adalah mencari kebenaran hukum, kebenaran hukum adalah kebenaran dalam arti suatu kesesuaian dengan hukum positif dan kebenaran hukum positif.

Menganalisis data yang ada, baik yang diperoleh dilapangan maupun data-data teoritis yang diperoleh sebagai landasan hukum. Analisis dengan melakukan pendekatan :

---

<sup>10</sup> Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010).

---

<sup>11</sup> F. Sugeng Istanto, "Penelitian Hukum" (Yogyakarta: Cv Ganda, 2007).

- a) Pendekatan hukum empiris yaitu dengan melakukan pendekatan dan menggali fakta tentang proses peradilan sengketa konsumen yang diselesaikan diluar peradilan umum dan mengkaji kaidah-kaidah hukum yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.
- b) Menarik kesimpulan, setelah dianalisis, maka langkah terakhir adalah menarik kesimpulan yang merupakan jawaban dan permasalahan yang ada.

Kebenaran kualitatif adalah kebenaran dalam arti kesesuaian dengan ukuran yang menetapkan persyaratan kualitas tertentu yang harus dipenuhi hal ini disebabkan karena kebenaran berdasarkan ketentuan hukum positif kebanyakan ditentukan berdasarkan persyaratan kualitas.

Pengambilan kesimpulan dilakukan dengan :

- a. Metode Deduktif yaitu dengan cara pengambilan kesimpulan dengan berpijak pada keterangan-keterangan yang bersifat umum. Dari keterangan-keterangan tersebut ditarik kesimpulan yang bersifat khusus.
- b. Metode Induktif yaitu dengan cara pengambilan kesimpulan dengan mendasarkan pada keterangan-keterangan yang bersifat khusus. Dari keterangan-keterangan yang bersifat khusus tersebut kemudian ditarik kesimpulan yang bersifat umum.

### **C. Pembahasan**

Hasil Penelitian Dilapangan diketahui ada 3 lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat di kota bengkulu merupakan mitra Badan

Perlindungan Konsumen Nasional yaitu :

1. Lembaga Advokasi Perlindungan Konsumen Bengkulu  
Alamat : (yang ada di web resmi BPKN) (K) JL. Suprpto No. 125 LT. II Bengkulu (R) JL Hibrida Raya No. 45 Kota Bengkulu, telpon (0736), 341095
2. LPKSM Konsumen Cerdas 9(KBC)  
Alamat : JL Pratu Aidit 7 No. 60 Kel Bajak. Kec.Teluk Segara. Kota Bengkulu, No telpon : 0815-3920-0401
3. YLPK Bengkulu  
Alamat : Jln Suprpto No.125 LT.II Bengkulu  
No telpon (0736)52595.

Dari beberapa lembaga swadaya masyarakat yang ada di kota Bengkulu, banyak masyarakat yang belum mengetahui informasi mengenai lokasi pengaduan dikarenakan, lokasi kantor yang terdaftar, enumerator di lapangan langsung terjun kelokasi ingin berinteraksi langsung tetapi menghadapi kendala bahwa alamat kantor yang terdaftar sudah tidak lagi di pakai, ini yang menjadi persoalan dengan kantor yang salalu berpindah-pindah, salah satu narasumber pak Jaka Saputra yang pekerjaannya sebagai isolatir listrik yang beralamat dikelurahan bajak, pak jaka mempunyai klien yang ingin melaporkan peristiwa kerugian yang dialami dengan peusahaan listrik negara berkaitan dengan pemutusan secara sepihak listriknya yang berakibat tidak bisa beraktivitas dimalam hari, disaat ingin melakukan pengaduan bingung ingin

melaporkan kemana dikarenakan lokasi kantor ada beberapa kantor pengaduan sudah tidak ada lagi, jadi hanya diberikan kontak kesektariaan yang lama. Hasil Wawancara dengan Bapak Salmon Sukiati bagian Perlindungan Konsumen di Disperindag Kota Bengkulu, bahwa pembentukan BPSK Di Provinsi Bengkulu hanya BPSK kabupaten Muko-Muko, yang kita ketahui bahwa adanya Kepres RI Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pembentukan BPSK seharusnya Selain pembentukan BPSK di kabupaten muko-muko juga di bentuk juga BPSK di Kota Bengkulu, Tapi nyata BPSK di kota Bengkulu sampai saat ini belum juga terbentuk, disaat sesi wawancara dengan pak elan apa yang menjadi kendala, salah satunya belum di dukung oleh daerah, sebab yang kita lihat pembentukan BPSK membebani keuangan daerah sesuai bunyi kepres nomor 28 tahun 2014 tersebut, di provinsi Bengkulu sendiri kasus yang terkait dengan perlindungan konsumen kebanyakan menempuh jalur hukum

Sengketa di BPSK dibedakan berdasarkan kategori produk, yaitu sengketa barang dan jasa. Berikut uraiannya. Sengketa barang. Beberapa kasus yang termasuk dalam sengketa barang, antara lain makanan dan minuman, berlangganan surat kabar, elektronik, serta perhiasan. Sengketa jasa. Kategori sengketa jasa meliputi pemanfaatan jasa, antara lain asuransi, pembelian rumah, perbankan, kredit kendaraan, telekomunikasi, listrik, air, dan PDAM. Tidak ketinggalan, pelayanan kartu kredit, transportasi umum, serta parkir juga tergolong dalam perselisihan jasa<sup>12</sup>

<sup>12</sup> 2019, "Apa Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Indonesia?"

Sebagaimana hasil penelitian, bahwa pada Tahun 2018 ada sebanyak 50 depot air minum isi ulang yang disidak dan diambil sampel oleh BPOM Provinsi, dari hasil pemeriksaan labor sebanyak 48 sampel ternyata terindikasi mengandung bakteri *E.Coli* dalam pernyataan nya bahwa Bakteri *E.coli* menandakan bahwa air tersebut kotor dan terkontaminasi sehingga tidak lagi layak untuk diminum. Apabila diminum dampaknya nanti akan menyebabkan sakit perut dan seperti diare.<sup>13</sup>

Ditahun 2019 bapak yuliansyah melakukan sidak di pasar berkaitan dengan bahan pangan yang ada di kota Bengkulu, sidak dilakukan bersama dinas terkait lainnya dari hasil sidak ditemukan prodak barang yang pangan yang ditemukan mengandung formalin dan borak.hal itu berdasarkan uji sampel laboratorium. Pernyataan belum lama ini juga kita pernah melakukan sidak ke pasar yang ada di wilayah kota Bengkulu. Hasilnya kita temukan ikan asin serta cincau yang mengandung formalin serta borak uangkap yuliansyah selaku kabid perlindungan konsumen, barang yang di periksa dan terbukti mengandung formalin dan borak langsung disita.

Dari beberapa kasus yang muncul dapat diketahui bahwa posisi konsumen sangat lemah dan disebutkan di dalam pemberitaan bahwa fungsi dinas perindustrian dan perdagangan kota hanya sebatas fungsi pengawasan, kota Bengkulu butuh lembaga yang kredibel butuh

<sup>13</sup> Yudi Arisandi, "Siap-Siap! Depot Isi Ulang Air Minum Didatangi Disperindag." Bengkulu News, 2019, <https://www.bengkulunews.co.id/siap-siap-depot-isi-ulang-air-minum-didatangi-disperindag>.

badan lembaga penyelesaian sengketa konsumen yang dimana lembaga tersebut mempunyai banyak peran salah satunya peran pengawasan dan penuntutan, masyarakat berharap ada suatu lembaga yang bisa mewedahi keresahaan mereka berakaitan dengan hak-hak konsumen, selain hak-hak konsumen agar terjalin iklim bisnis yang sehat butuh juga lembaga yang dapat menyelesaikan sengketa perselisihan antara pelaku usaha dan konsumen.

BPSK sebagaimana disebutkan dalam UUPK, yang dibentuk oleh pemerintah, adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, tetapi bukanlah merupakan bagian dari institusi kekuasaan kehakiman. Konsep dasar pembentukan lembaga BPSK ini adalah untuk menangani penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.<sup>14</sup>

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah lembaga khusus yang dibentuk pemerintah di tiap-tiap daerah dalam rangka penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan

Badan publik ini mempunyai tugas dan wewenang antara lain melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi, mediasi dan arbitrase, memberikan perlindungan konsumen, melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, melaporkan kepada penyidik umum, menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran, memanggil dan menghadirkan saksi serta

menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.<sup>15</sup>

Tugas pokok Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sesuai dengan undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Adapun fungsi BPSK adalah menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan dengan jabaran tugas dan kewenangan BPSK sebagai berikut :

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase;
2. Memberikan kontribusi perlindungan konsumen;
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam UU nomor 8 tahun 1999;
5. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
7. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
8. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap UU nomor 8 tahun 1999;
9. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi,

---

<sup>14</sup> Rahman, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang." h.33

---

<sup>15</sup> Rahman...h.35



saksi ahli atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan h yang tidak memenuhi panggilan BPSK;

10. Mendapatkan, meneliti dan atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyidikan dan atau pemeriksaan;
11. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidaknya kerugian dipihak konsumen;
12. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
13. Menjatuhkan sanksi administrative kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan UU nomor 8 tahun 1999.

Dengan dikeluarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Kabupaten Kaarangasem, Kabupaten Labuhanbatu, Kabupaten Kuburaya, Kabupaten Jember, Kabupaten Bengkalan Kabupaten Solok, Kabupaten Bungo, Kabupaten Muko-Muko, Kabupaten Merangin, Kabupaten Tebo, Kabupaten Banyuwangi, Kota Gunungsitoli, Kota Lhokseumawe, Kota Payangkumbuh, Kota Terakan, Kota Bengkulu dan Kota Pasuruan.

Implementasi dari Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 ialah hanya BPSK kabupaten muko-muko yang terbentuk, seharusnya sejak dikeluarkannya Kepres tersebut BPSK kota Bengkulu harusnya bisa terbentuk, kembali lagi upaya pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tergantung kemampuan daerah masing-masing, di karenakan beban biaya di bebaskan oleh APBD, ini menjadi suatu kendala

di daerah, sebab lembaga tersebut bisa menjadi wadah bagi konsumen dalam melindungi hak-haknya, selain melindungi kepentingan konsumen kehadiran BPSK juga jadi alternatif penyelesaian bagi pelaku usaha, Implikasi dari kegiatan usaha juga berakibat terhadap lembaga pengadilan yang dianggap tidak profesional dalam menangani sengketa bisnis, bahkan tidak independen. Akibatnya, lembaga pengadilan dianggap tidak efektif dan efisien, alasan terakhir menguatkan pelaku usaha untuk memilih penyelesaian sengketa diluar pengadilan karena :

- a. Menjamin Kerahasiaan
- b. Melibatkan para ahli dalam bidangnya
- c. Prosedur cepat dan sederhana
- d. Putusan final dan mengikat
- e. Putusan tidak dipublikasi tanpa izin para pihak

Peran dari Badan penyelesaian sengketa konsumen sangat di perlukan dikarenakan kewenangan yang cukup besar di dalam UU nomor 8 Tahun 1999 yaitu :

- a. Peran sebagai penyedia jasa penyelesaian sengketa
- b. Peran Konsultasi masyarakat atau *public defender*
- c. Peran administrative regulator
- d. Peran Ombudsman
- e. Peran adjudicator atau pemutus

Melalui kewenangan yang ada upaya pembentukan BPSK seharusnya bisa menjadi momentum untuk memperbaiki iklim investasi yang baik, karena sengketa konsumen berimbas terhadap brand perusahaan yang mengakibatkan penyelesaian sengketa di luar pengadilan menjadi sebuah alternatif, lembaga swadaya di kota Bengkulu telah ada sejak 1995 tetapi eksistensinya sangat terbatas, banyak lembaga lembaga swadaya

masyarakat yang terbentuk tetapi arah tujuannya berbeda, banyak kasus terjadi di kota Bengkulu mengalami sebaliknya yang seharusnya mendapat keadilan, konsumen yang mengadu malah mendapatkan penipuan yang berimbas pasif konsumen apabila dirugikan, harusnya pembentukan BPSK menjadi sebuah arah baru, bukan sekedar sebuah era kemunduran dari Data dinas disperindag Provinsi tidak ada lembaga perlindungan konsumen yang terdaftar, hanya LPSKM dari Jawa Barat yang hanya melapor, minimalnya lembaga perlindungan konsumen maka minimal juga hak-hak konsumen dilindungi, konsumen merupakan penyedia barang dan jasa yang menjadi kan konsumen merupakan garda terdepan roda ekonomi, perlindungan konsumen merupakan konsekuensi dan bagian dari kemajuan teknologi dan industri. Maka dari itu upaya pembentukan BPSK dijadikan upaya bersama dalam melindungi kepentingan bangsa di karenakan setiap konsumen dirugikan kepercayaan terhadap perusahaan semakin rendah, Pembentukan BPSK menjadi perhatian serius oleh pemerintah daerah khususnya kota Bengkulu agar bisa dijadikan prioritas agar kepentingan, dan iklim investasi yang sehat bisa terjaga.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dibentuk agar penyelesaian sengketa dapat diselesaikan dengan cara mudah, cepat dan murah. Cepat karena undang-undang menentukan dalam tenggang waktu 21 hari kerja.<sup>16</sup>

Dalam melakukan kegiatannya BPSK masih satu aap dengan Dinas Perindustrian

---

<sup>16</sup> m.H. Hj. Muskibah, S.H., "Analisis Mengenai Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh : Hj. MUSKIBAH, S.H., M.H. 1," *Jurnal Ilmu Hukum* 02, no. 04 (2010).

dan Perdagangan (DISPERINDAG) keberadaan BPSK sebagai lembaga bantu atau penunjang dilihat dari prosedur pembentukannya lembaga tersebut selalu mendapat konflik antara norma yang lebih tinggi dengan norma yang lebih rendah muncul ini adalah masalah undang-undang yang tidak konstitusional. Independensi bagi BPSK adalah kemampuan BPSK untuk berperilaku obyektif dalam merumuskan kebijakannya sendiri tanpa dipengaruhi kepentingan luar.<sup>17</sup>

Pemerintah daerah bersama dengan akademisi perlu membentuk lembaga kajian, yang dapat memberikan motivasi kepada pemerintah daerah, sebagai pemangku kebijakan untuk dapat berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen tentunya fokus pada pendirian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, serta membantu meningkatkan dan memahami kesadaran konsumen akan hak-haknya, serta menerima pengaduan konsumen, hingga melakukan upaya advokasi langsung melalui jalur hukum.

## Penutup

Dengan dikeluarkannya Keputusan Presiden RI Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pembentukan BPSK menjadi upaya pemerintah daerah untuk membentuk lembaga perlindungan konsumen tersebut, dengan mempertimbangkan kepada kemampuan daerah masing-masing sehingga pembentukan BPSK belum terlaksana, dikarenakan berkaitan dengan kemampuan keuangan daerah yang dimana biayanya dibebankan oleh APBD, dengan peranan BPSK sebagai Administrative Regulator menjadikan lembaga BPSK sebagai wadah atau upaya dalam melindungi kepentingan

---

<sup>17</sup> Rahmat Sudrajat, "Eksistensi Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menjalankan Independensi Penyelesaian Sengketa Konsumen" (Digital Repository Universitas Jember, 2017), 96–104.

dan dan memberikan kepastian hukum berkaitan dengan sengketa yang dihadapi antara konsumen dan pelaku usaha.

### Saran

Penulis berharap agar kedepan pembentukan badan penyelesaian sengketa konsumen bisa menjadi prioritas agar kepentingan yang ada tidak mengganggu iklim investasi, karena posisi konsumen sebagai pemain utama berkaitan dengan roda ekonomi dikarenakan pemakai barang dan jasa, Upaya pembentukan menjadi momentum pemerintah daerah untuk menjaga dan melindungi hak-hak konsumen.

### Pustaka Acuan

- 2019, SLN. "Apa Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Indonesia?" Smart Legal id, 2019. <https://smartlegal.id/galeri-hukum/perindungan-konsumen/2019/01/02/apa-peranan-badan-penyelesaian-sengketa-konsumen-indonesia/>.
- Ahmadi Miru, Sutarnan Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011.
- Arisandi, Yudi. "Siap-Siap! Depot Isi Ulang Air Minum Didatangi Disperindag." Bengkulu News, 2019. <https://www.bengkulunews.co.id/siap-siap-depot-isi-ulang-air-minum-didatangi-disperindag>.
- Atuti, Hesti Dwi. "Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)." *Jurnal Hukum Mimbar Justitia* 1, no. 2 (2015): 572–91. <https://media.neliti.com/media/publications/178373-ID-kendala-penyelesaian-sengketa-konsumen-m.pdf>.
- Dahlia. "Peran BPSK Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Ilmu Hukum*, 2014.
- Muskibah "Analisis Mengenai Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh : Muskibah " *Jurnal Ilmu Hukum* 02, no. 04 (2010).
- Istanto, F. Sugeng. "Penelitian Hukum." Yogyakarta: Cv Ganda, 2007.
- Josef Purwadi Setiodjati, Bambang Hermoyo. "Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen." *Eksplorasi* XVIII, no. 1 (2015): 126–43.
- Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Muthiah, Aulia. "Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Cacat Dalam Perspektif Fiqih Jual Beli." *Syariah Jurnal Hukum Dan Pemikiran* 18, no. 2 (2018): 211–32. <https://doi.org/10.18592/sy.v18i2.2286>.
- Rahman, Arif. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang." *Ajudikasi : Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 1 (2018): 21–42. <https://doi.org/10.30656/ajudikasi.v2i1.573>.
- Sudrajat, Rahmat. "Eksistensi Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK ) Dalam Menjalankan Independensi Penyelesaian Sengketa Konsumen," 96–104. Digital Repository Universitas Jember, 2017.
- Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PRENADA MEDIA GROUP, 2016.