

---

# PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999

---

**Rahmadany, SH, MH**  
Universitas Amir Hamzah  
[danyrahma993@gmail.com](mailto:danyrahma993@gmail.com)

**Dra. Yusriana, SH, M.Hum.**  
Universitas Amir Hamzah  
[yusriana321@gmail.com](mailto:yusriana321@gmail.com)

## ABSTRAK

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana disebutkan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang dibentuk oleh pemerintah, adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Pembentukan BPSK ini ditujukan untuk mengatasi liku-liku proses pengadilan yang cenderung lama, formal dan berbelit-belit dengan jalan alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan berdasarkan asas cepat, sederhana dan biaya murah. Metode pendekatan yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis normatif dan yuridis empiris. Penelitian ini bersifat deskriptif analitis yang mengungkapkan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan teori-teori hukum yang menjadi objek penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen sangat perlu diperhatikan dan dilaksanakan sebagaimana yg diatur dalam UUPK. BPSK merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk dan diatur dalam UUPK, yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa atau perselisihan antara konsumen dengan pelaku usaha.

**Kata Kunci:** Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Konsumen, Penyelesaian Sengketa.

## I. PENDAHULUAN

Pembangunan nasional berpengaruh terhadap perkembangan perekonomian nasional telah menghasilkan variasi produk barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, teknologi dan telekomunikasi dan informatika juga turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin

terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis kualitas barang dan/atau jasa sesuai kemampuannya. 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 negaranegara berkembang lainnya, tidak hanya sekedar memilih barang, tetapi jauh lebih kompleks dari itu menyangkut pada penyadaran semua pihak, baik itu pengusaha, pemerintah maupun konsumen sendiri tentang pentingnya perlindungan konsumen.

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara material maupun formil makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai dua hal tersebut, akhirnya secara langsung maka konsumenlah yang merasakan dampaknya. Pada situasi ekonomi global dan era perdagangan bebas saat ini, upaya-upaya mempertahankan konsumen atau mempertahankan pasar atau memperoleh kawasan pasar baru yang lebih luas merupakan dambaan bagi setiap produsen mengingat makin ketatnya persaingan antara para pelaku usaha. Persaingan yang makin ketat ini juga dapat memberikan dampak negatif bagi konsumen pada umumnya.

Didalam Undang – undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 antara lain ditegaskan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk menjamin mutu barang dan atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan atau jasa yang berlaku. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan atau memperdagangkan barang atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan. Ketentuan tersebut semestinya ditaati dan dilaksanakan oleh para pelaku usaha. Namun realitasnya banyak pelaku usaha yang kurang atau bahkan tidak memberikan perhatian yang serius terhadap kewajiban maupun larangan tersebut, sehingga berdampak pada timbulnya permasalahan dengan konsumen.

Permasalahan yang dihadapi dalam mengkonsumsi barang dan jasa terutama menyangkut mutu, pelayanan serta bentuk transaksi. Hasil temuan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) mengenai mutu barang, menunjukkan masih banyak produk yang tidak memenuhi syarat mutu. Selanjutnya, transaksi antara konsumen dengan pelaku usaha cenderung bersifat tidak balance. Konsumen telah disiapkan oleh pelaku usaha. Permasalahan yang dihadapi konsumen tersebut pada dasarnya disebabkan oleh kurang adanya tanggung jawab pengusaha dan lemahnya pengawasan pemerintah.

Lembaga penyelesaian sengketa konsumen telah ada dan dibentuk oleh pemerintah dengan Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) pada pemerintahan kota Medan, Palembang, Jakarta Pusat, Jakarta Barat, Bandung, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Malang dan Makasar. Tepatnya hanya pada 10 (sepuluh) kota pada awal pembentukan lembaga penyelesaian sengketa konsumen yang kemudian disebut dengan BPSK, yang berfungsi untuk membantu masyarakat dalam menyelesaikan sengketa konsumen antara konsumen dan pelaku usaha.

## **II. LITERATURE REVIEW**

### **Pengertian Konsumen**

Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) Pasal 1 angka 1 (2) UUPK menyatakan konsumen adalah “Setiap pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Konsumen dalam arti luas mencakup dua kriteria itu, sedangkan konsumen dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai terakhir. Masalahnya apakah konsumen hanya menyangkut orang atau termasuk bukan orang? Di Perancis berdasarkan doktrin dan yurisprudensi yang berkembang,

konsumen di artikan sebagai “*The person who obtains goods and service for personal or family purpose*”. Dari defenisi itu terkandung dua unsur, yaitu (1) konsumen hanya orang dan (2) barang atau jasa yang digunakan untuk keperluan pribadi atau keluarganya.

### **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen**

Apabila pihak konsumen dirugikan oleh pihak pelaku usaha maka konsumen dapat menggugat pelaku usaha seperti yang terdapat pada pasal 45 undang-undang perlindungan konsumen:

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum.
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
3. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Pengajuan gugatan tersebut dapat pula dilakukan oleh ahli waris konsumen seperti yang terdapat pada pasal 46 UUPK

Perlindungan yang diberikan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah dengan memberikan kesempatan kepada para pihak konsumen untuk melakukan gugatan kepada pelaku usaha atas wanprestasi yang dilakukannya baik melakukan gugatan secara perorangan maupun secara kelompok. Adanya bentuk perlindungan konsumen ini yang diatur dalam undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bertujuan

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.

- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan jasa,
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan system perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Untuk mengembangkan upaya perlindungan konsumen dibentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional yang berkedudukan di Ibu Kota Negara dengan anggotanya diangkat dan diberhentikan oleh Presiden atas usulan menteri dikonsultasikan kepada DPR.

Pelaku usaha yang melanggar ketentuan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen berakibatkan terhadap konsekuensi-konsekuensi:

1. Kewajiban pelaku usaha menghentikan kegiatannya atau menarik barangnya dari peredaran.
2. Memberikan ganti rugi kepada konsumen dalam waktu 7 hari setelah transaksi dengan beban pembuktian dipihak pelaku usaha
3. Tuntutan pidana kepada pelaku usaha dengan beban pembuktian pada pelaku usaha tersebut.

Selain adanya wadah yang diberikan pemerintah dalam menampung aspirasi masyarakat terhadap pelaku usaha maka dalam upaya perlindungan hukum atas sengketa antara konsumen dan pelaku usaha terdapat sanksi yang dapat dijatuhkan kepada konsumen, sanksi tersebut dapat berupa:

1. Sanksi Pidana

Sanksi pidana dapat dijatuhkan oleh pengadilan umum setelah melalui proses pidana yang lewat proses penyidikan, penuntutan dan pengadilan.

2. Penghentian kegiatan tertentu pencabutan ijin usahadata kepada pihak pelaku usaha yang telah merugikan konsumen mungkin diberikan dalam bentuk kompensasi atau ganti rugi perdata yang dijatuhkan oleh pengadilan perdata yang berwenang.
3. Sanksi administrative, selain itu juga tersedia sanksi administrative bagi pelaku usaha yang melanggar perundang-undangan yang berlaku, berupa :
  - a. Sanksi administrative berupa ganti rugi yang dapat diajukan oleh badan penyelesaian sengketa konsumen.
  - b. Sanksi administrative lainnya dijatuhkan oleh pengadilan atau pejabat yang berwenang.

### **III. RESEARCH QUESTIONS**

#### **Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang masing-masing unsur terdiri dari 3 (tiga) orang anggota, sedangkan secara administratif dipimpin oleh kepala Seketariat BPSK dengan anggota seketariat yang lain berjumlah 4 (empat) orang; kepala anggota seketariat ini unsur pemerintah.

Untuk menjadi anggota BPSK tersebut harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Warga Negara Indonesia (WNI)
2. Berbadan Sehat;
3. Berkelakuan baik;
4. Tidak pernah dihukum karena kejahatan;
5. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen;
6. Berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.

Pengangkatan sekretariat dan anggota BPSK ditetapkan oleh Menteri dengan jumlah anggota sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang dan sebanyak-banyaknya 5

(lima) orang. Di dalam perundang-undangan, yaitu UUPK serta Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tanggal 10 Desember 2001 tentang Tugas dan Wewenang BPSK, tidak dijelaskan secara terpisah mengenai tugas dan wewenang dari BPSK tersebut.

Tugas dan wewenang BPSK dalam rangka menjalankan fungsinya sebagai badan yang menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan sebagai berikut: Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase;

- a. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- b. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- c. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran dalam UUPK;
- d. Menerima pengaduan, baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- e. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- f. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- g. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap UUPK;
- h. Minta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada point (g) dan (h) yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK;
- i. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- j. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- k. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- l. Menjatuhkan saksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan UUPK.

Adapun proses penyelesaian sengketa konsumen adalah sebagai berikut:

1. Tahapan permohonan dari pemohon, yaitu konsumen sebagai penggugat;
2. Tahapan prasidang, yaitu pemilihan metode penyelesaian;
3. Penyelesaian sengketa berdasarkan keputusan para pihak terutama mediasi, konsiliasi, arbitrase dan putusan majelis.

Berdasarkan tahapan-tahapan tersebut dapat dijelaskan secara lebih rinci sesuai proses di BPSK, sebagai berikut:

1. Tahapan permohonan dari pemohon.
  - a. Permohonan dilakukan oleh pemohon, yaitu permohonan konsumen yang ditujukan kepada sekretariat dengan cara melaporkan melalui pengaduan,
  - b. Hari I (pertama), setelah Sekretariat BPSK memperoleh keterangan yang jelas berkaitan dengan sengketa yang diadukan, maka sekretariat akan membuat berkas sengketa (yang merupakan kronologi dari permasalahan yang terjadi) dan pihak pemohon akan memperoleh tanda terima serta nomor registrasi dari Sekretariat BPSK;
  - c. Hari II (kedua), selanjutnya Sekretariat BPSK memeriksa kelengkapan secara administrasi permohonan tersebut;
  - d. Untuk lebih lanjut, sekretariat BPSK menyerahkan permohonan yang kemudian dilaporkan kepada Ketua BPSK;
  - e. Berkas sengketa (permohonan pemohon) diserahkan kepada Ketua BPSK;
  - f. Hari III (ketiga), Ketua BPSK memeriksa materi-materi atau berkas-berkas;
  - g. Kemudian Ketua BPSK akan melakukan rapat anggota BPSK untuk memutuskan berkaitan dengan permohonan tersebut dapat diterima atau ditolak;
  - h. Pada saat permohonan diterima, maka Ketua BPSK kemudian menunjuk panitera.

Pada saat permohonan dinyatakan diterima, maka pemanggilan pelaku usaha langsung dilakukan pada hari yang sama, tetapi terkadang juga sehari setelah sengketa dinyatakan diterima mengingat adanya sengketa-sengketa lain yang telah masuk ke BPSK juga perlu mendapat keputusan apakah diterima atau ditolak

BPSK. Setelah Ketua BPSK menunjuk panitera, kemudian yang dilakukan oleh Ketua BPSK adalah tahapan prasidang.

2. Tahapan Prasidang.

- a. Ketua BPSK melakukan prasidang dengan cara memanggil para pelaku usaha, dan panggilan tersebut dilakukan oleh panitera atas nama Ketua BPSK;
- b. Ketua BPSK memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan copy permohonan penyelesaian sengketa konsumen (dalam surat panggilan tercantum secara jelas mengenai hari, tanggal, jam dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan surat jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen dan disampaikan pada hari persidangan pertama); Pada saat pemanggilan pelaku usaha terkadang tidak jarang pelaku usaha tidak langsung memenuhi panggilan dari BPSK, sehingga BPSK harus melakukan pemanggilan ulang terhadap pelaku usaha dan terkadang sampai dengan 3 (tiga) kali panggilan. Sedangkan untuk waktu pemanggilan, selang waktunya adalah 3 (tiga) hari dari pemanggilan sebelumnya. Tetapi bagi BPSK, keterlambatan pelaku usaha atau kehadirannya dengan panggilan berulang-ulang juga merupakan hak dari pelaku usaha. Jika panggilan BPSK tetap tidak dilaksanakan, maka BPSK meminta bantuan Penyidik umum.
- c. Kemudian tergugat dan penggugat dapat menemui anggota dan/atau sekretariat dan/atau Ketua BPSK untuk mendapatkan penjelasan dari pihak BPSK mengenai cara penyelesaian sengketa di BPSK yang selanjutnya para pihak diharapkan dapat memilih salah satu metode penyelesaian sengketa yang ada di BPSK, yaitu apakah
- d. penyelesaian sengketa melalui mediasi, konsiliasi dan arbitrase.

Jenis sengketa yang telah ada di BPSK dapat dikelompokkan ke dalam beberapa jenis sengketa, yaitu:

- a. Sengketa barang.
- b. Sengketa yang disebut dengan kategori pemanfaatan jasa.

## **IV. METHOD**

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menggunakan pendekatan yuridis normatif dan didukung pendekatan yuridis empiris. Pendekatan yuridis normatif adalah peneliti mencari sumber data dari literatur-literatur seperti buku, undang-undang dan bahan bacaan yang relevan. Pendekatan empiris adalah melihat kenyataan yang sebenarnya bagaimana konsumen yang merasa dirugikan oleh tindakan pelaku usaha memilih menyelesaikan sengketa melalui jalur non litigasi yaitu ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

## **V. DISCUSSION**

Apabila terjadi wanprestasi dalam pelaksanaan transaksi antara konsumen dan pelaku usaha, maka pihak konsumen yang dirugikan hendaknya lebih mengupayakan penyelesaian secara damai, melalui jalur non litigasi. BPSK menjalankan fungsinya sebagai badan yang menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Konsumen hendaklah menerapkan prinsip kehati-hatian dalam bertransaksi.

## **VI. CONCLUSIONS**

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen sangat perlu diperhatikan dan dilaksanakan sebagaimana yg diatur dalam UUPK.
2. BPSK merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk dan diatur dalam UUPK, yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa atau perselisihan antara konsumen dengan pelaku usaha. Berdirinya BPSK adalah bentuk dari berkembangnya permasalahan yang terjadi berkaitan dengan sengketa di bidang perlindungan konsumen. BPSK tidak sekedar suatu lembaga atau badan yang dapat berdiri atau dibentuk oleh perseorangan, tetapi suatu lembaga yang berpayung hukum dengan dasar peraturan perundang-undangan yang cukup jelas.

## REFERENCES

- Aabdul Halim Barkatullah, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dna Perkembangan Pemikiran*, Nusa Media, Bandung.
- Ahmad Miru, 2008, *Hukum Konsumen Perancangan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, 2007, Jakarta
- Erman Rajagukguk Dkk, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung.
- Gunawan Widjaya & Ahmad Yani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Gramedia Utama, Jakarta, 2000.
- Gunawan Widjaya, seri Hukum Bisnis: *Alternatif Penyelesaian sengketa*, rajagrafindo Persada, Jakarta, 2005.
- Johnny Ibrahim, *Teori dan Metode Penelitian hukum Normatif*, bayu Media Publishing, malang, 2005.
- J. Supranto, *Metode Penelitian Hukum dan Statistik*, Rineka Cipta, jakarta, 2003
- Priyatna Abdurrasyid, *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, fikahati aneska & BANI, jakarta, 2002.
- R. Subekti & R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, pradnya paramita, jakarta, 2003.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan konsumen Indonesia*, Grasindo, jakarta, 2000.
- R. Subekti, 1995, *Aneka Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Salim HS, *Hukum Kontrak*, Sinar Grafika, jakarta, 2003.
- Taufik H. Simatupang, *Aspek Hukum Periklanan Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004.
- Yusuf Shopie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang PerlindunganKonsumen (UUPK): Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002.
- Undang-Undang RI No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.