



**IMPLEMENTASI PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI CARA  
ARBITRASE BERDASARKAN PASAL 52 HURUF A UNDANG-UNDANG  
NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN  
(Studi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Malang)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat Memperoleh  
Gelar Kesarjanaan Dalam Ilmu Hukum

Oleh :

**PINAHAYU CINTANTYA**  
**NIM. 125010107111111**



**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
**FAKULTAS HUKUM**  
**MALANG**  
**2016**



### HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul Skripsi :** IMPLEMENTASI PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI CARA ARBITRASE BERDASARKAN PASAL 52 HURUF A UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Malang)

**Identitas Penulis :**

- a. Nama : Pinahayu Cintantya
- b. NIM : 125010107111111

**Konsentrasi :** Hukum Ekonomi dan Bisnis

**Jangka Waktu Penelitian :** 5 Bulan

Disetujui pada tanggal:

Pembimbing Utama

Dr. YULIATI, S.H., LL.M.

NIP. 19660710199203 2 003

Pembimbing Pendamping

YENNY ETA WIDYANTI, S.H., M.Hum.

NIP. 19790603200812 2 002

Mengetahui,  
Ketua Bagian  
Hukum Perdata

Dr. BUDI SANTOSO, S.H., LL.M.

NIP. 19720622200501 1 002



Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

## HALAMAN PENGESAHAN

**IMPLEMENTASI PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI CARA  
ARBITRASE BERDASARKAN PASAL 52 HURUF A UNDANG-UNDANG NO. 8  
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN  
(Studi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Malang)**

Oleh:  
**PINAHAYU CINTANTYA**  
NIM. 125010107111111

Skripsi ini telah disahkan oleh Majelis Penguji pada tanggal:

Ketua Majelis Penguji

AFIFAH KUSUMADARA S.H., LL.M., S.J.D.  
NIP. 19661112198903 2 001

Anggota

Dr. YULIATI, S.H., LL.M.  
NIP. 19660710199203 2 003

Anggota

M. ZAIRUL ALAM, S.H., M.Hum.  
NIP. 19740909200601 1 002

Anggota

YENNY ETA WIDYANTI, S.H., M.Hum.  
NIP. 19790603200812 2 002

Ketua Bagian Hukum Perdata

Dr. BUDI SANTOSO, S.H., LL.M.  
NIP. 19720622200501 1 002

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Hukum

Dr. RACHMAD SAFA'AT, S.H., M.Si.  
NIP. 19620805198802 1 001

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya

Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya  
Repository Universitas Brawijaya



## KATA PENGANTAR

Segala puji penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia yang tiada henti hingga penulis dapat sampai pada tahap ini, khususnya dengan selesainya skripsi ini.

Penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas semua bantuan yang telah diberikan, baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan skripsi ini hingga selesai. Secara khusus rasa terimakasih tersebut penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Rachmad Safa'at, S.H, M.Si selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. Budi Santoso, S.H, LLM, selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Brawijaya.
3. Ibu Dr. Yuliati, S.H, LLM, selaku Dosen Pembimbing Utama, atas ilmu, bimbingan dan nasihatnya kepada penulis.
4. Ibu Yenny Eta Widyanti, S.H, M.Hum, selaku Dosen Pembimbing Pendamping, atas ilmu, bimbingan dan motivasinya kepada penulis.
5. Ibu Ir. Titik Mujiati, selaku Kepala Sekretariat BPSK Kota Malang atas bimbingan dan bantuan yang diberikan kepada penulis selama melaksanakan penelitian.
6. Orang tua penulis, Bapak Yohanes dan Ibu Dyah Retnaningtyasasih, terimakasih atas doa, motivasi, serta dukungannya baik dari segi moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Saudara penulis, Nandana Satwika, terimakasih atas doa dan motivasinya yang tak kunjung henti.
8. Teman-teman seperjuangan satu angkatan, Inas Karimah, Nadia Marizka, Bilqis Iqmal, Dian Fitriana, dan juga teman-teman bimbingan Bu Yuli dan Bu Yeni, terimakasih atas dukungan motivasi, serta masukan-masukan yang diberikan.
9. Teman-teman bermain Adisthia Faradina, Syahdu Awania, Faris Bayu, Famas Ardhana, terimakasih atas kebersamaan, motivasi dan dukungannya.
10. Teman-teman penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, terimakasih atas bantuan, dukungan dan motivasinya.





## DAFTAR ISI

Halaman Persetujuan .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Kata Pengantar .....	iii
Daftar Isi .....	v
Daftar Tabel .....	vii
Daftar Bagan .....	viii
Daftar Grafik .....	ix
Daftar Lampiran .....	x
Ringkasan .....	xi
Summary .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	12
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Manfaat Penelitian .....	12
E. Sistematika Penulisan .....	13
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Umum Tentang Perlindungan Konsumen .....	16
B. Kajian Umum Tentang Konsumen Dan Pelaku Usaha .....	20
C. Kajian Umum Tentang Sengketa Konsumen .....	25
D. Kajian Umum Tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	30
E. Kajian Umum Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	35
F. Kajian Umum Tentang Arbitrase .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	42
B. Pendekatan Penelitian .....	42
C. Alasan Pemilihan Lokasi .....	43
D. Jenis dan sumber Data .....	43
E. Teknik Memperoleh Data .....	44



F. Populasi, Sampel, dan Teknik Penentuan Responden .....	45
G. Teknik Analisa Data .....	46
H. Definisi Operasional .....	47
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang .....	48
1. Sejarah BPSK Kota Malang .....	48
2. Struktur Organisasi BPSK Kota Malang .....	49
3. Visi dan Misi BPSK Kota Malang .....	51
B. Implementasi Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Cara Arbitrase di BPSK Kota Malang Berdasarkan Pasal 52 Huruf A Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen .....	53
1. Prosedur Penanganan dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui cara arbitrase di BPSK Kota Malang .....	53
2. Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Cara Arbitrase di BPSK Kota Malang .....	72
C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Cara Arbitrase, dan Upaya BPSK Kota Malang Dalam Mengatasi Hambatan .....	83
1. Faktor Pendukung .....	83
2. Faktor Penghambat .....	86
3. Upaya BPSK Dalam Mengatasi Hambatan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Cara Arbitrase .....	92
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	95
B. Saran .....	97

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**







**DAFTAR BAGAN**

Bagan 4.1	Anggota BPSK Kota Malang Periode 2011-2016 .....	50
Bagan 4.2	Sekretariat BPSK Kota Malang .....	51
Bagan 4.3	Alur Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Arbitrase .....	68



### DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1	Jumlah Kasus Sengketa Konsumen yang sudah ditangani BPSK Kota Malang tahun 2013-2015 .....	72
Grafik 4.2	Sengketa Konsumen di BPSK Kota Malang dilihat dari jenis kasus .....	73
Grafik 4.3	Sengketa Konsumen di BPSK Kota Malang dilihat dari cara penyelesaiannya .....	74
Grafik 4.4	Jumlah putusan BPSK yang diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri .....	75



## DAFTAR LAMPIRAN

### A. LAMPIRAN 1 : SURAT-SURAT

1. Surat Pernyataan Keaslian Skripsi
2. Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
3. Surat Permohonan Ijin Survey
4. Surat Rekomendasi Pelaksanaan Penelitian
5. Surat Keterangan Survey
6. Surat Keterangan Wawancara

### B. LAMPIRAN 2 : DOKUMEN

1. Rekapitulasi Penyelesaian Sengketa Konsumen BPSK Kota Malang
2. Salinan Putusan Sengketa Konsumen BPSK Kota Malang



## RINGKASAN

Pinahayu Cintantya, Hukum Ekonomi dan Bisnis, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, Agustus 2016, IMPLEMENTASI PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI CARA ARBITRASE BERDASARKAN PASAL 52 HURUF A UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Malang), Dr. Yuliati, S.H, LL.M, Yenny Eta Widyanti, S.H, M.Hum.

Pada skripsi ini, penulis mengangkat mengenai tema implementasi penyelesaian sengketa konsumen secara arbitrase berdasarkan pasal 52 huruf a Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di BPSK Kota Malang. Pilihan tema ini dilatarbelakangi dengan banyaknya sengketa konsumen di BPSK Kota Malang yang diselesaikan dengan cara arbitrase, tetapi tidak semua putusannya dapat diterima oleh para pihak bersengketa dan diajukan keberatan ke pengadilan, sehingga penyelesaian sengketa di BPSK Kota Malang tidak tercapai.

Berdasarkan hal tersebut di atas, rumusan masalah yang diangkat adalah: (1) Bagaimana implementasi pasal 52 huruf a Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam pelaksanaan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui cara arbitrase di BPSK Kota Malang? (2) Apa faktor pendukung dan faktor penghambat penyelesaian sengketa konsumen melalui cara arbitrase di BPSK Kota Malang, dan apa upaya BPSK Kota Malang mengatasi hambatan tersebut?.

Kemudian penulisan karya tulis ini menggunakan metode yuridis empiris dengan pendekatan yuridis sosiologis. Metode analisa yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif. Sumber data penelitian ini yaitu data primer yang diperoleh melalui wawancara langsung dengan pihak dari BPSK Kota Malang beserta para pihak yang melakukan penyelesaian sengketa konsumen secara arbitrase di BPSK Kota Malang yaitu pihak konsumen dan pihak pelaku usaha. Data sekunder melalui dokumen dan arsip penelitian terkait dari BPSK Kota Malang serta studi kepustakaan berbagai perundang-undangan dan buku-buku terkait penelitian.

Dari hasil penelitian dengan metode di atas, penulis memperoleh jawaban atas permasalahan yang ada bahwa terhadap beberapa putusan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Malang yang dilakukan secara arbitrase masih belum bisa memuaskan para pihak bersengketa karena cenderung putusan dibuat secara *vesrtek* dan kemudian diajukan keberatan ke pengadilan. Dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat penyelesaian sengketa konsumen melalui cara arbitrase di BPSK Kota Malang. Faktor pendukung terbagi atas faktor hukum dan non hukum dimana faktor hukumnya yaitu adanya aturan hukum yang jelas, adanya sekretariat BPSK dan juga Penyidik Pegawai Negeri Sipil Perlindungan Konsumen untuk membantu tugas anggota BPSK Kota Malang, serta adanya kesepakatan pihak bersengketa untuk menyelesaikan sengketa di BPSK, beserta para pihak bersengketa memiliki ketaatan hukum. Faktor non hukum dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai dan juga dana operasional. Sedangkan faktor penghambat dari faktor hukum adalah sikap pelaku usaha yang tidak memenuhi panggilan sidang dan juga adanya klausula perjanjian sebelumnya antara pihak bersengketa untuk menyelesaikan sengketa bukan di BPSK. Faktor non hukumnya adalah tidak ada kesepakatan pihak bersengketa dan kurangnya respon positif terhadap lembaga BPSK. Upaya yang dapat dilakukan terhadap hambatan faktor hukum



ketika pelaku usaha tidak menghadiri persidangan adalah dengan meminta bantuan Penyidik Pegawai Negeri Sipil Perlindungan Konsumen, dan untuk permasalahan adanya klausula perjanjian untuk menyelesaikan sengketa bukan di BPSK maka BPSK hanya dapat melaksanakan kewenangannya dengan mengabulkan gugatan konsumen ketika pelaku usaha tidak menghadiri sidang. Sementara upaya dari hambatan faktor non hukum tidak ada kesepakatan pihak bersengketa maka dapat dibuat klausula penyelesaian sengketa di BPSK dalam setiap perjanjian hukum tertulis, dan upaya atas kurangnya respon positif terhadap lembaga BPSK maka dalam ini masih belum ada upaya untuk penanganannya.



## SUMMARY

Pinahayu Cintantya, Economy and Business of Law, Faculty of Law, University of Brawijaya, August 2016, IMPLEMENTATION OF CONSUMER DISPUTES SETTLEMENT THROUGH THE ARBITRATION WAY BASED IN ARTICLE 52, LETTER A, LAW NUMBER 8, YEAR 1999 ABOUT CONSUMER PROTECTION (Study in Consumer Dispute Settlement Institution Malang City), Dr. Yulianti, S.H, LL.M, Yenny Eta Widyanti, S.H, M.Hum.

In this undergraduate thesis, the writer lifts a theme about the implementation of consumer controversy settlement by arbitration based on the Republic of Indonesia Constitution in article 52, letter a, number 8, year 1999 (Consumer Protection) at CDSI located in Malang. The option of this theme is set by few consumer controversies at CDSI of Malang which were settled and submitted by arbitration to the law of court reluctantly. The action is resulting unachievable controversy settlement at CDSI of Malang.

According to the theme, the appointed formulations of the problem are: (1) How to implement the Republic of Indonesia Constitution in article 52, letter a, number 8, year 1999 (Consumer Protection) in order to handle and settle down the consumer controversy through arbitration ways at CDSI of Malang? (2) What is the supporting factor and obstructing factor of consumer controversy through arbitration ways at CDSI of Malang, and what is the effort of CDSI of Malang to overcome the obstruction?

Then, this undergraduate thesis writing uses empiric juridical method with approach of sociological juridical. The method of analysis that is being used is the qualitative-descriptive analysis. The source of this research is the primary data which is obtained by live interview from the party of CDSI of Malang with the parties of performers who accomplished the consumer controversy by arbitration ways at CDSI of Malang which were the consumer and the businessman or business performer. The secondary data comes through documents and archives of research related with CDSI of Malang, also the literary study in variety of constitution and books related to this research.

From the result of the method above, the writer obtains an answer of the presented problem that is some of the decision in order to settle down the consumer controversy in CDSI of Malang which is done by arbitration way, still have not satisfied the controversial parties yet, because of the decision that is made by vesrtek and then be submitted reluctantly to the court. In the implementation, there are several supporting and obstructing factors in order to settle down the consumer controversy through arbitration ways at CDSI of Malang. The supporting factors are divided into juristic factor and non-juristic factor where the juristic factor is by the presence of obvious law, CDSI's secretariat and Civil Servant of Consumer Protection Investigator to help CDSI of Malang's duties, also the agreement form the parties of performers to accomplish the controversy in CDSI, with the parties that have juristic obedience. The non-juristic factor is by the presence of sufficient facilities and infrastructures and operational fund. While the obstructing factors from juristic factor are the businessman's or business performer's attitude who does not fulfill the court's calls and also the presence of previous appointment's certainty between the parties to accomplish or to settle down the controversy out of CDSI. Non-juristic Factor is the absence of agreement from the parties and the less of positive responses to the



CDSI institution. The effort that can be done to the obstruction of juristic factor when the effort person does not attend to the court is asking helps from the Civil Servant of Consumer Protection Investigator, and for the presence of appointment's certainty that is accomplishing the controversy out of CDSI, then the CDSI can just do their authorities with approving the consumer's claim when the effort person is not attending the court. While the effort of the obstruction of the non-juristic factor which does not have an agreement of both parties, then it can create certainty of controversy settlement in CDSI in every written juristic agreement, and the effort of less positive responses to the CDSI in this case, there still has no efforts to handle it yet.



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan dunia usaha saat ini berjalan sangat cepat didukung dengan keinginan masyarakat dengan begitu banyaknya kebutuhan yang harus dipenuhi.

Sejalan dengan perkembangan perekonomian dan kebutuhan masyarakat itulah maka semakin banyak peluang para pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan dengan meberikan, menyediakan dan atau menjual kebutuhan yang menjadi keinginan masyarakat sebagai pemakai yang disebut sebagai konsumen. Para pelaku usaha memberikan banyak pilihan kegiatan usaha yang dapat berupa barang atau jasa. Namun dengan banyaknya kegiatan usaha itu pula tidak berarti dalam praktek antara pelaku usaha dan para konsumen tidak menimbulkan permasalahan antara keduanya.

Secara umum, hubungan pelaku usaha dan konsumen merupakan hubungan yang berkesinambungan dan terus-menerus, hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki serta memiliki tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara keduanya.<sup>1</sup> Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen yang saling berhubungan dan berkaitan terjadi sejak proses produksi, distribusi, pada pemasaran dan penawaran.

<sup>1</sup>Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm. 36





Rangkaian kegiatan tersebut merupakan rangkaian perbuatan dan perbuatan hukum, yang tidak memiliki akibat hukum dan memiliki akibat hukum, baik terhadap semua pihak atau hanya kepada pihak tertentu saja.<sup>2</sup> Hal tersebut dimanfaatkan oleh para produsen di dalam suatu sistem distribusi dan juga pemasaran produk untuk mencapai sasaran usaha. Sampai pada tahapan hubungan penyaluran atau distribusi tersebut menghasilkan suatu hubungan yang sifatnya massal. Karena sifatnya yang massal tersebut, maka peran negara sangat dibutuhkan dalam rangka melindungi kepentingan konsumen.<sup>3</sup>

Dalam praktiknya, hubungan hukum sering melemahkan posisi konsumen, karena secara sepihak pelaku usaha sudah menyiapkan suatu kondisi perjanjian yaitu dengan perjanjian baku, yang syarat-syaratnya secara sepihak ditentukan pula oleh produsen atau jaringan distributornya.<sup>4</sup> Dikarenakan sifatnya yang massal tersebut maka dibutuhkan peran negara untuk melindungi kepentingan konsumen pada umumnya. Terhadap keadaan tersebut maka seorang konsumen harus dilindungi oleh suatu kepastian hukum yang dimana tujuan hukum itu sendiri adalah memberikan perlindungan kepada masyarakat.

Bentuk perlindungan terhadap konsumen di Indonesia telah dibuktikan dengan lahirnya Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen guna meningkatkan harkat dan martabat konsumen dengan meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, dan kemampuan konsumen

<sup>2</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Sinar Grafika, Jakarta, 2008 hlm. 10

<sup>3</sup> Abdul Halim Barkatullah, **Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran**, Nusa Media, Bandung, 2008, hlm. 46

<sup>4</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.cit.*, hlm. 12



3  
untuk melindungi dirinya sendiri serta untuk pelaku usaha untuk melakukan kegiatan usahanya dengan rasa penuh tanggungjawab. Namun tentu dalam persaingan ekonomi global saat ini permasalahan tidak akan bisa sepenuhnya untuk dicegah, masih terlalu banyak konsumen yang dirugikan oleh para pelaku usaha.

Dengan adanya Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, para konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat menuntut hak-hak yang telah dilanggar. Hal tersebut sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menguraikan mengenai hak-hak konsumen itu sendiri yang salah satu diantaranya untuk mendapatkan ganti rugi apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.<sup>5</sup>

Untuk menuntut hak-hak para konsumen yang dirugikan, di dalam Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan, konsumen dapat menuntut pihak pelaku usaha lewat lembaga yang berwenang menyelesaikan sengketa antara keduanya, atau melalui peradilan umum. Berdasarkan Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menegaskan pula bahwa konsumen dapat menuntut haknya melalui jalur pengadilan atau luar peradilan umum berdasarkan kemauan para pihak yang bersengketa.<sup>6</sup>

<sup>5</sup> Pasal 4 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>6</sup> Pasal 45 ayat (1) dan Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen



Badan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang berupa pengadilan khusus konsumen (*small claim court*). Konsep *small claim court* merupakan suatu bentuk usaha untuk memberikan bantuan kepada konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum dengan menerapkan asas hukum berpekaraya yang sederhana, murah, cepat, dan biaya ringan. *Small claim court* adalah merupakan semacam peradilan kilat, tanpa harus adanya pengacara, dengan hakim tunggal, berbiaya ringan, dan tidak ada upaya hukum banding.<sup>7</sup>

BPSK berdasarkan Pasal 52 huruf A Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Pasal 26 sampai dengan Pasal 36 Surat Keputusan Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dalam penyelesaian sengketa konsumen memiliki 3 (tiga) cara persidangan.

Pasal 52 huruf A Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa salah satu tugas dan wewenang BPSK adalah:<sup>8</sup>

“Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi, atau arbitrase, atau konsiliasi”.

Dari ketiga cara persidangan tersebut hanya arbitrase yang menyerahkan sepenuhnya suatu sengketa kepada Majelis BPSK untuk pemutusan suatu perkara, yaitu dengan cara para pihak yang bersengketa memilih arbiter dari anggota BPSK, dan kedua arbiter terpilih memilih arbiter ketiga dari BPSK yang dijadikan

<sup>7</sup> Ari Purwadi, *Pengaturan Persoalan Perlindungan Konsumen dalam UUPK*, Jurnal, Yustika Vol. III No. 2, Desember 2002, hlm. 19

<sup>8</sup> Pasal 52 Huruf A Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen



ketua majelis. Hal ini berbeda dengan konsiliasi dimana Majelis BPSK bertindak pasif dan putusan konsiliasi berupa hasil musyawarah para pihak yang dikeluarkan dalam bentuk keputusan BPSK. Berbeda juga dengan cara mediasi dimana majelis BPSK bertindak aktif untuk mendamaikan tetapi putusannya adalah hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha yang dikeluarkan dalam bentuk keputusan BPSK.<sup>9</sup>

Putusan yang telah dikeluarkan oleh BPSK bersifat final yaitu sesuai dengan Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen sehingga putusan Majelis BPSK dinilai mengikat.<sup>10</sup> Kata final diartikan sebagai tidak adanya upaya banding dan kasasi.<sup>11</sup> Namun hal ini berbanding terbalik dengan Pasal 56 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimana ternyata para pihak masih bisa mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri yang tentunya bertentangan dengan sifat putusan BPSK yang bersifat final.<sup>12</sup>

Dalam proses persidangan melalui proses arbitrase juga yang dilakukan oleh BPSK juga dinilai tidak sesuai dengan konsep Undang-Undang No. 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yaitu pada Pasal 11 ayat (2) yang menyebutkan bahwa Pengadilan Negeri harus menolak dan tidak ikut campur tangan di dalam penyelesaian sengketa yang telah ditetapkan melalui

<sup>9</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.cit.*, hlm. 199-201

<sup>10</sup> Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>11</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Op.cit.*, hlm. 182

<sup>12</sup> Pasal 56 ayat (2) Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen



arbitrase.<sup>13</sup> Hal ini adalah masalah kepastian hukum, munculnya kemungkinan untuk mengajukan keberatan atas putusan BPSK, akan memperlemah keinginan para pihak manapun untuk duduk di dalam perundingan untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan.<sup>14</sup>

Dalam permasalahan tersebut memang Mahkamah Agung sudah menerbitkan Peraturan Mahkamah Agung No. 1 tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan BPSK. Dalam Perma ini disebutkan bahwa pada hakikatnya tidak dapat dibenarkan mengajukan keberatan ke BPSK kecuali yang memenuhi persyaratan. Pasal 2 Peraturan Mahkamah Agung ini menegaskan bahwa yang bisa diajukan keberatan adalah terhadap putusan arbitrase BPSK.<sup>15</sup> Sehingga hanya penyelesaian sengketa di BPSK melalui cara arbitrase sajalah yang dapat diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri.

BPSK Kota Malang merupakan salah satu BPSK di Indonesia yang banyak menangani penyelesaian sengketa konsumen melalui cara arbitrase, dimana setiap tahunnya yaitu berdasarkan hasil rekapitulasi pada tahun 2011 hingga 2015 terdapat beberapa jumlah penyelesaian kasus seperti berikut: yaitu pada tahun 2013 BPSK Kota Malang telah menyelesaikan sengketa konsumen melalui cara arbitrase sebanyak 21 kasus, kemudian pada tahun 2014 sebanyak 21 kasus, dan pada tahun 2015 sebanyak 20 kasus. Jika dibandingkan dengan konsiliasi dan

<sup>13</sup> Pasal 11 ayat (2) Undang-Undang No. 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

<sup>14</sup> Susanti Adi Nugroho, **Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya**, Kencana, Jakarta, 2011, hlm. 221

<sup>15</sup> Pasal 2 Peraturan Mahkamah Agung No. 1 tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen



mediasi, maka penyelesaian sengketa knsumen melalui cara arbitrase di BPSK Kota Malang lebih banyak.<sup>16</sup>

Tidak semua putusan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Malang melalui cara arbitrase dinyatakan selesai dan diterima oleh kedua belah pihak. Dari hasil pra-survey, dapat dipastikan di dalam 3 (tiga) tahun terakhir selalu ada putusan penyelesaian sengketa konsumen melalui cara arbitrase oleh BPSK yang dinyatakan tidak selesai, dimana terdapat 14 kasus sengketa konsumen yang diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri.<sup>17</sup>

Salah satu contoh kasus yang diajukan keberatan adalah dapat dilihat di dalam kasus Asri Rahayu Agustina sebagai konsumen, yaitu selaku nasabah perdagangan berjangka komoditi dari PT. Bestprofit Futures cabang Malang. Asri Rahayu Agustina melakukan gugatan terhadap PT. Bestprofit Futures karena sudah mengalami kerugian sangat besar dan merasa tertipu, BPSK Kota Malang menetapkan bahwa sengketa konsumen dimenangkan oleh Asri Rahayu Agustina melalui cara arbitrase dengan putusan *verstek*. Dianggap dirugikan atas putusan tersebut PT. Bestprofit Futures mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri Kota Malang dan Pengadilan Negeri menyatakan bahwa putusan yang telah dikeluarkan oleh BPSK dinilai cacat hukum karena BPSK dianggap tidak

<sup>16</sup> Profil BPSK Kota Malang, <https://bpskkotamalang.files.wordpress.com/2015/02/profil-bpsk-kota-malang-2014.pdf> (diakses pada tanggal 9 Februari 2016, pukul 10.30 WIB) dan Hasil Pra-Survey di BPSK Kota Malang pada tanggal 18 Februari 2016

<sup>17</sup> Hasil Pra-Survey di BPSK Kota Malang pada tanggal 18 Februari 2016



berwenang dari awal untuk menyelesaikan masalah tersebut karena adanya klausula perjanjian sebelumnya antara konsumen dan pelaku usaha.<sup>18</sup>

Pengajuan keberatan atas putusan BPSK di Pengadilan Negeri akan berlaku hukum acara perdata umum sehingga justru menambah panjang proses penyelesaian sengketa konsumen. Hal ini juga tidak sesuai dengan konsep alternatif penyelesaian sengketa yaitu arbitrase dimana tujuan alternatif penyelesaian sengketa adalah menyelesaikan permasalahan diluar pengadilan.

Maka ketika tidak semua putusan BPSK melalui cara arbitrase dinyatakan tidak selesai dan bahkan BPSK melakukan suatu kesalahan, tentunya ada beberapa faktor di dalam prosesnya yang menjadi permasalahan.

Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui cara arbitrase disini sangatlah bergantung terhadap kemampuan teknis kepada para arbiter, namun dalam hal ini arbiter yaitu Majelis BPSK harus berperan aktif mengarahkan pada kedua belah pihak dan membuka dialog yang seluas-luasnya sehingga para pihak benar-benar memahami persoalannya.<sup>19</sup> Dalam pelaksanaan ketentuan Pasal 54 ayat (3) dan Pasal 56 ayat (2) Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini menimbulkan dampak yang mengganggu eksistensi BPSK dalam upaya memberikan perlindungan kepada konsumen, antara lain

<sup>18</sup> Putusan Pengadilan Negeri Nomor : 88/Pdt.Plw/2013/PN.Mlg,  
<http://putusan.mahkamahagung.go.id/putusan/5044511a3c69f86e16ef981942fe8469>, (diakses pada tanggal 5 April 2016, pukul 07.00 WIB)

<sup>19</sup> <http://www.hukumonline.com/berita/baca/hol20267/alternatif-penyelesaian-sengketa-konsumen-butuh-progresivitas>, (diakses pada tanggal 4 April 2016, pukul 18.35 WIB)



kesan negatif konsumen terhadap keberadaan lembaga BPSK, jika akhirnya ke pengadilan juga.<sup>20</sup>

Pelaku usaha yang tidak puas terhadap putusan BPSK cenderung melanjutkan perkaranya ke Pengadilan, bahkan apabila perlu hingga di Mahkamah Agung, sehingga keberadaan BPSK sebagai lembaga *small claim court* yang menyelesaikan sengketa konsumen secara cepat, tidak formal, dan biaya murah tidak tercapai.<sup>21</sup> Putusan BPSK melalui cara arbitrase diharapkan dapat memuaskan para pihak dimana hal tersebut merupakan tantangan tersendiri terhadap para arbiter yaitu Majelis BPSK sehingga penyelesaian sengketa konsumen dapat dilaksanakan sesuai dengan prinsip *small claim court* BPSK yaitu cepat, murah dan adil.

Dengan latar belakang tersebut penulis menganggap bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui proses arbitrase sangat penting untuk diteliti di dalam prakteknya. Maka penulis akan mencoba untuk mengkaji pandangan BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen berjudul “Implementasi Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Cara Arbitrase Berdasarkan Pasal 52 Huruf A Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Malang)”.

<sup>20</sup> Susanti Adi Nugroho, *Op.cit.*, hlm. 248.

<sup>21</sup> *Ibid.*





Berikut adalah tabel penelitian terdahulu berkaitan dan mempunyai kemiripan tema dengan penelitian yang dilakukan penulis.

**Tabel 1.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Tahun dan Jenis Penelitian	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Rumusan Masalah
1.	2015, Skripsi	Lailati Alifah, Universitas Brawijaya	Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi Kehilangan Kendaraan Bermotor Pada PT. Raksa Pratikara Berdasarkan Kontrak Dan Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk)	1. Bagaimana pelaksanaan kontrak asuransi dalam hal obyek yang diasuransikan hilang akibat pencurian? 2. Apa saja hambatan dan upaya penyelesaian klaim asuransi kehilangan kendaraan bermotor dalam asuransi pada PT. Raksa Pratikara? 3. Bagaimana penyelesaian sengketa konsumen di BPSK terkait klaim kehilangan kendaraan bermotor?
2.	2014, Skripsi	Intan Herdaneswari,	Implementasi Pasal 52 Huruf	1. Bagaimana implementasi Pasal 52



Universitas Brawijaya	C Tentang Pengawasan Klausula Baku Oleh Bpsk Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Di Disperindag Dan BPSK Kota Malang)	Tentang huruf C tentang tugas dan wewenang BPSK dalam pengawasan pencantuman klausula baku dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen oleh BPSK Kota Malang?	2. Apa yang menjadi hambatan bagi BPSK Kota Malang dalam pelaksanaan tugas dan wewenang terkait pengawasan pencantuman klausula baku? 3. Bagaimana upaya mengatasi hambatan yang dihadapi oleh BPSK Kota Malang dalam pelaksanaan tugas dan wewenang terkait pengawasan pencantuman klausula baku?
-----------------------	---	--	---



## B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut maka rumusan masalah yang dapat diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi Pasal 52 huruf a Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui cara arbitrase di BPSK Kota Malang?
2. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat penyelesaian sengketa konsumen melalui cara arbitrase di BPSK Kota Malang, dan apa upaya BPSK Kota Malang mengatasi hambatan tersebut?

## C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang dapat diperoleh dari rumusan masalah diatas adalah:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi Pasal 52 huruf A Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui cara arbitrase di BPSK Kota Malang
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat penyelesaian sengketa konsumen melalui cara arbitrase di BPSK Kota Malang, dan upaya BPSK Kota Malang untuk mengatasinya.

## D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat bermanfaat dan berguna bagi:



### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu hukum khususnya hukum perdata bisnis mengenai perlindungan konsumen khususnya di dalam proses penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur arbitrase di BPSK.

### 2. Manfaat Praktis

Hasil Penelitian ini diharapkan berguna untuk dijadikan masukan bagi penegak hukum, dan masyarakat umum khususnya:

a. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang, diharapkan memberikan sumbangan pemikiran sehingga dapat mewujudkan pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan oleh BPSK yang berada dibawah operasional Dinas Perindustrian dan Perdagangan unruk dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.

b. BPSK Kota Malang, yaitu kepada seluruh anggota BPSK untuk dapat melaksanakan penyelesaian sengketa khususnya melalui cara arbitrase dimana terhadap putusan BPSK tersebut dapat mewujudkan harapan semua pihak.

c. Konsumen dan Pelaku Usaha di dalam proses penyelesaian sengketa konsumen melalui cara arbitrase di BPSK.

## E. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini peneliti membagi dalam 5 (lima) bab dengan tujuan supaya skripsi ini mempunyai susunan yang sistematis, sehingga dapat



dengan mudah mengetahui dan memahami hubungan antara bab yang satu dengan bab yang lainnya. Adapun sistematika yang dimaksud adalah sebagai berikut:

### 1. BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, beserta tujuan dan manfaat penelitian. Adapun lebih rincinya sebagai berikut:

- a. Latar Belakang
- a. Rumusan Masalah
- b. Tujuan Penelitian
- c. Manfaat Penelitian

### 2. BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini mengenai uraian kajian pustaka yang berisi tentang teori dan konsep yang berkenaan dengan penyelesaian sengketa konsumen melalui cara arbitrase oleh BPSK. Rinciannya adalah sebagai berikut :

- a. Kajian Umum tentang Perlindungan Konsumen
- b. Kajian Umum tentang Konsumen dan Pelaku Usaha
- c. Kajian Umum tentang Sengketa Konsumen
- d. Kajian Umum tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen
- e. Kajian Umum tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
- f. Kajian Umum tentang Arbitrase

### 3. BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang pelaksanaan penelitian, dengan rinciannya sebagai berikut:

- a. Jenis Penelitian



b. Pendekatan Penelitian

c. Alasan Pemilihan Lokasi

d. Jenis dan Sumber Data

e. Teknik Memperoleh Data

f. Populasi, Sampel, dan Teknik Penentuan Responden

g. Teknik Analisis Data

h. Definisi Operasional

#### 4. BAB IV : PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan analisis terkait dengan pelaksanaan penanganan penyelesaian sengketa konsumen melalui cara arbitrase di BPSK Kota Malang.

#### 5. BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bagian penutup yang berisi tentang kesimpulan dan saran dari uraian pembahasan yang menjadi fokus penelitian.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Kajian Umum Tentang Perlindungan Konsumen

##### 1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Menurut *Business English Dictionary*, perlindungan konsumen adalah *protecting consumers against unfair or illegal traders*.<sup>22</sup> Adapun *Black's Law*

*Dictionary* mendefinisikan *a statute that safeguards consumers in the use of goods and service*.<sup>23</sup> Istilah Perlindungan konsumen dipakai untuk

menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan dan di khususkan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhan dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri.<sup>24</sup>

Sedangkan pengertian perlindungan konsumen berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah segala bentuk upaya yang dilakukan untuk menjamin kepastian hukum dan memberikan perlindungan pada konsumen.<sup>25</sup>

##### 2. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Tujuan hukum adalah untuk mewujudkan keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum.<sup>26</sup> Teori hukum bertujuan untuk menjelaskan nilai-nilai hukum dan postulat-postulatnya hingga dasar-dasar filsafatnya yang paling

<sup>22</sup> Peter Colin, *Business English Dictionary*, Linguaphone Institute Limited, London, hlm. 52

<sup>23</sup> Bryan A. Garner, *Black's Law Dictionary*, West Publishing, St. Paul Minnesota, 2004, hlm. 335

<sup>24</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013, hlm. 21

<sup>25</sup> Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>26</sup> Ahmad Ali, *Menguak Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis)*, Gunung Agung, Jakarta, 2002, hlm. 85



dalam. Hukum pada hakikatnya adalah sesuatu yang abstrak, namun dalam manifestasinya dapat berwujud konkret. Suatu ketentuan hukum dapat dinilai baik jika akibat-akibat yang dihasilkan dari penerapannya adalah kebaikan, kebahagiaan yang sebesar-besarnya, dan berkurangnya penderitaan.<sup>27</sup>

Maka, hukum perlindungan konsumen menurut Az. Nasution adalah hukum konsumen yang memuat asas-asas dan kaidah yang bersifat mengatur, dan juga bersifat melindungi kepentingan konsumen.<sup>28</sup> Hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan kaidah dan asas-asas hukum yang mengatur hubungan atau masalah antara para pihak konsumen dan pelaku usaha berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.<sup>29</sup>

Tegasnya, hukum perlindungan konsumen merupakan keseluruhan peraturan perundang-undangan, baik undang-undang maupun peraturan perundang-undangan lainnya serta putusan-putusan hakim yang substansinya mengatur kepentingan konsumen.<sup>30</sup> Hal ini terkait dengan Pasal 64 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi:<sup>31</sup>

“Segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam undang-undang ini”

<sup>27</sup> Zulham, *Op.cit.*, hlm. 23

<sup>28</sup> Shidarta, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Grasindo, Jakarta, 2000, hlm. 9

<sup>29</sup> *Ibid.*

<sup>30</sup> Inosentius Samsul, **Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak**, Universitas Indonesia, Jakarta, 2004, hlm. 2-3

<sup>31</sup> Pasal 2 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen





### 3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Asas dari perlindungan konsumen dapat dilihat di dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi:<sup>32</sup>

“Perlindungan Konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum”.

Dari kelima asas tersebut, di dalam penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah diuraikan sebagai berikut:<sup>33</sup>

a. Asas manfaat, yaitu untuk mengamankan segala upaya dalam rangka menyelenggarakan perlindungan konsumen haruslah memberikan manfaat sebesar-besarnya kepada kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;

b. Asas keadilan, yaitu agar partisipasi masyarakat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha memperoleh hak-haknya dan juga melaksanakan kewajibannya secara adil;

c. Asas keseimbangan, yaitu untuk memberikan keseimbangan kepentingan konsumen dan pelaku usaha, dan juga pemerintah dalam arti materiil dan spiritual;

d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, yaitu untuk memberikan jaminan atas keamanan dan juga keselamatan kepada konsumen dalam

<sup>32</sup> Pasal 2 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>33</sup> Penjelasan Pasal 2 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen



penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan;

e. Asas kepastian hukum, yaitu agar pelaku usaha dan juga konsumen taat hukum dan mendapatkan keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen serta adanya jaminan kepastian hukum dari negara.

Sedangkan untuk tujuan dari perlindungan konsumen dapat dilihat di dalam Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu:<sup>34</sup>

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

<sup>34</sup> Pasal 3 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen



## B. Kajian Umum Tentang Konsumen dan Pelaku Usaha

### 1. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada.<sup>35</sup> Secara harfiah arti kata *consumer* adalah setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang dan jasa akan menentukan termasuk konsumen kelompok manakah pengguna tersebut.<sup>36</sup>

Sedangkan pengertian konsumen menurut Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan jasa yang tersedia di dalam masyarakat untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>37</sup>

### 2. Hak dan Kewajiban Konsumen

Perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen. Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu:<sup>38</sup>

- a. Hak mendapatkan keamanan (*the right to safety*);
- b. Hak mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
- c. Hak untuk memilih (*the right to choose*);

<sup>35</sup> Az. Nasution, **Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar**, Diadit Media, Jakarta, 2001, hlm. 3

<sup>36</sup> *Ibid.*

<sup>37</sup> Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>38</sup> Shidarta, *Op.cit.*, hlm. 16-27



d. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Langkah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen harus diawali dengan upaya untuk memahami hak-hak pokok konsumen, yang dapat dijadikan sebagai landasan perjuangan untuk mewujudkan hak-hak tersebut.<sup>39</sup>

Hak konsumen diatur di dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu:<sup>40</sup>

1. Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
5. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
6. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

<sup>39</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.cit.* hlm. 31

<sup>40</sup> Pasal 4 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen



8. Hak untuk mendapatkan kompensasi danti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Selain hak-hak yang sudah ada, konsumen juga memiliki kewajiban yang harus dilakukan oleh konsumen. Kewajiban konsumen tersebut diatur di dalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu:<sup>41</sup>

1. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakai atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Adanya kewajiban seperti ini yang diatur di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dianggap tepat, sebab kewajiban ini adalah untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan.<sup>42</sup>

### 3. Pengertian Pelaku Usaha

Konsumen dan pelaku usaha memiliki keterikatan yang sangat erat dengan hubungan tmbal balik diantara keduanya. Berdasarkan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pengertian dari pelaku usaha adalah yaitu setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk

<sup>41</sup> Pasal 5 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>42</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Rajawali Pers, Jakarta, 2011, hlm. 49



badan hukum ataupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatannya di dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri ataupun bersama-sama melalui suatu perjanjian untuk menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>43</sup>

Dalam penjelasan undang-undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importis, pedagang, distributor, dan lain-lain.<sup>44</sup>

#### 4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada para pelaku usaha diberikan hak sebagai mana yang diberikan kepada konsumen.<sup>45</sup> Hak-hak pelaku usaha diatur di dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu:<sup>46</sup>

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. Hak untuk melaksanakan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

<sup>43</sup> Pasal 1 angka 3 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>44</sup> Penjelasan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>45</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Op.cit.*, hlm. 36

<sup>46</sup> Pasal 6 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen



4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selanjutnya sebagai konsekuensi dari hak konsumen yang telah disebutkan pada uraian terdahulu, maka kepada pelaku usaha dibebankan pula kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi.<sup>47</sup> Kewajiban pelaku usaha diatur di dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:<sup>48</sup>

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur, serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standart mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;

<sup>47</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Op.cit.*, hlm. 37

<sup>48</sup> Pasal 7 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen



6. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

7. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Bersumber dari adanya itikad baik dari pelaku usaha, maka pelaku usaha akan melakukan kewajiban-kewajiban yang lainnya. Dan jika disimak baik-baik, jelas bahwa kewajiban-kewajiban tersebut merupakan manifestasi hak konsumen untuk menciptakan budaya tanggungjawab pada diri pelaku usaha.<sup>49</sup>

### C. Kajian Umum Tentang Sengketa Konsumen

#### 1. Pengertian Sengketa Konsumen

Sengketa menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sesuatu yang dapat mengakibatkan perbedaan pendapat, atau pertengkaran.<sup>50</sup> Kosakata sengketa (*conflict; dispute*) mestinya tidak hanya bersifat merusak (*destructive*) dan merugikan (*harmful*), melainkan membangun (*constructive*), menarik/menentang (*challenging*), serta dinamis sebagai katalisator perubahan (*a catalyst for change*).<sup>51</sup> Awal mula sengketa berawal pada situasi di mana salah satu pihak merasa dirugikan oleh pihak lain.<sup>52</sup>

<sup>49</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Op cit.*, hlm. 39

<sup>50</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia, <http://kbbi.web.id/sengketa> (diakses tanggal 13 Februari 2016, pukul 11.15 WIB)

<sup>51</sup> Yusuf Shofie, **Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK Teori dan Praktik Penegakan Hukum**, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm. 12

<sup>52</sup> Suyud Margono, **Perlembagaan Alternative Dispute Resolution (ADR) Dalam Prospek dan Pelaksanaannya Arbitrase di Indonesia**, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hlm. 21





Konflik biasanya dimulai oleh perasaan tidak puas, bersifat subyektif dan tertutup yang dialami oleh perorangan maupun kelompok. Apabila perasaan kecewa atau tidak puas disampaikan kepada pihak kedua dan pihak kedua menanggapi dan dapat memuaskan pihak pertama maka selesailah konflik tersebut. Sebaliknya, apabila perbedaan pendapat tersebut terus berkelanjutan maka akan terjadi apa yang disebut sengketa. Sengketa dalam pengertian sehari-hari dimaksudkan sebagai suatu keadaan dimana pihak-pihak yang melakukan upaya-upaya perniagaan mempunyai masalah yaitu menghendaki pihak lain untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu tetapi pihak lainnya menolak atau tidak berlaku demikian.<sup>53</sup>

Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak memberikan batasan apakah yang dimaksud dengan sengketa konsumen. Pengertian sengketa konsumen baru dapat dijumpai di dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 bahwa sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, dimana konsumenlah yang menuntut ganti rugi atas pencemaran, kerusakan dan merasa rugi akibat mengkonsumsi barang atau memanfaatkan jasa dari pelaku usaha.<sup>54</sup>

## 2. Pihak-Pihak Dalam Sengketa Konsumen

Sengketa konsumen adalah sengketa yang terjadi antara konsumen di satu pihak dengan pelaku usaha atau produsen di pihak lain. Konsumen sebagai

<sup>53</sup> Komar Kartaatmadja, **Beberapa Masalah Dalam Penerapan ADR di Indonesia, Dalam Prospek dan Pelaksanaan Arbitrase di Indonesia**, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hlm. 37

<sup>54</sup> Pasal 1 angka 8 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen



pengguna/ pemakai barang atau jasa dan pelaku usaha atau produsen sebagai penyedia barang atau jasa. Barang atau jasa yang dapat menjadi obyek sengketa adalah produk konsumen, yaitu barang atau jasa yang umumnya digunakan konsumen untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, keluarga, rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>55</sup>

Pihak konsumen dan pihak pelaku usaha dalam pembahasan selanjutnya adalah sebagai berikut:

a. Konsumen

Sebagai pengguna/pemakai barang atau jasa, konsumen dapat dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu:<sup>56</sup>

Pertama, pemakai/pengguna barang atau jasa dengan tujuan memproduksi barang dan atau jasa lain, atau mendapatkan barang atau jasa itu untuk dijual kembali. Kelompok ini berdasarkan Undang-Undang

Perlindungan Konsumen adalah yang disebut konsumen antara.

Konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya.<sup>57</sup>

Kedua, pemakai/pengguna barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya (untuk tujuan non-komersial). Kelompok ini berdasarkan Undang-Undang Perlindungan

<sup>55</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Op.cit.*, hlm. 109

<sup>56</sup> *Ibid*, hlm. 110

<sup>57</sup> Penjelasan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen



Konsumen disebut sebagai konsumen akhir. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk.<sup>58</sup>

#### b. Pelaku Usaha

Salah satu pihak dalam sengketa konsumen adalah pelaku usaha.

Dalam pengertian sempit, pelaku usaha sebagai penyedia barang atau jasa lazim disebut produsen. Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) menyebut empat kelompok besar kalangan pelaku ekonomi, tiga diantaranya termasuk kelompok pengusaha, yaitu:<sup>59</sup>

1) Kalangan investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan usaha. Seperti perbankan, usaha leasing tengkulak, penyedia dana, dan lain sebagainya.

2) Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang atau jasa dari barang-barang atau jasa-jasa lainnya. Mereka dapat terdiri dari orang/badan usaha yang memproduksi sandang, orang/usaha berkaitan dengan jasa angkutan/perasuransian, perbankan.

Orang/ usaha berkaitan dengan obat-obatan, narkotika, dan sebagainya.

3) Distributor, yaitu pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan atau jasa ke masyarakat seperti pedagang pedagang kaki lima, retail, warung, kedai, toko, supermarket, hypermarket, rumah sakit, warung dokter, kantor pengacara dan sebagainya.

<sup>58</sup> *Ibid.*

<sup>59</sup> Abdul Halim Barkatula, *Op.cit.*, hlm. 111



### 3. Bentuk Sengketa Konsumen

Sengketa konsumen terjadi karena adanya ketidakpuasan konsumen terhadap suatu produk atau kerugian yang dialami konsumen karena penggunaan atau pemakaian barang atau jasa. Setiap kali konsumen membeli barang, harus waspada agar tidak menderita kerugian.

Dalam hal ini yang dimaksud dengan bentuk-bentuk dari sengketa konsumen adalah sengketa-sengketa yang secara umum banyak terjadi dalam kehidupan dalam masyarakat dalam kategori:

- a. Barang, yaitu setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen.<sup>60</sup>
- b. Jasa, yaitu setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.<sup>61</sup>

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa bentuk sengketa konsumen karena kerugian yang dapat dialami oleh konsumen adalah :<sup>62</sup>

- a. Cacat Tubuh/Fisik (*personal injury*), adalah cacat fisik atau kerugian yang melekat pada diri konsumen sebagai akibat mengkonsumsi suatu produk.
- b. Cacat Fisik (*injury to the product it self/some other property*), adalah kerugian yang diderita akibat rusaknya produk atau tidak berfungsinya produk yang sudah dibeli.

<sup>60</sup> Pasal 1 angka 4 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>61</sup> Pasal 1 angka 5 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>62</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Op.cit.*, hlm. 113-114



c. Kerugian Ekonomi (*pure economic loss*), adalah kerugian yang langsung berkaitan dengan produk yang dibelinya yang muncul ketika produk itu tidak sesuai dengan tingkat performance yang diharapkan. Kerugian semacam ini ada dua tipe yaitu:

1) Kerugian Ekonomi Langsung (*direct economic loss/diminution value of the product*), yaitu kerugian yang dialami oleh konsumen karena pengurangan nilai dari produk yang dibelinya.

2) Kerugian Ekonomi Tidak Langsung (*indirect economic loss/resulting from the performance of product*), yaitu kerugian yang disebabkan oleh performance dari produk yang dibelinya atau produk yang cacat sehingga tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya.

#### **D. Kajian Umum Tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Sengketa konsumen merupakan sengketa dimana konsumen merasa dirugikan oleh pelaku usaha, oleh sebab itu Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan terhadap konsumen yang merasa dirugikan untuk menggugat pelaku usaha lewat lembaga yang berwenang menyelesaikan sengketa antara keduanya atau melalui peradilan di lingkungan peradilan umum.<sup>63</sup>

Di dalam Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.<sup>64</sup>

<sup>63</sup> Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>64</sup> Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen



## 1. Penyelesaian Sengketa Konsumen di Peradilan Umum

Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa terdapat

4 (empat) kelompok jenis gugatan atas pelanggaran pelaku usaha yang dapat diajukan ke pengadilan, yaitu:<sup>65</sup>

- a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- b. Kelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;

d. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Seorang konsumen yang dirugikan dapat mengajukan gugatan ganti rugi langsung ke pengadilan atau di luar pengadilan atau di luar pengadilan melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, sedangkan gugatan yang dilakukan oleh sekelompok konsumen, lembaga konsumen swadaya masyarakat maupun pemerintah atau instansi terkait hanya dapat diajukan ke pengadilan.<sup>66</sup>

<sup>65</sup> Pasal 46 ayat (2) Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>66</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Op.cit.*, hlm. 118



Gugatan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran atau kerugian yang dialami konsumen akibat ulah pelaku usaha diajukan berdasarkan pelanggaran atas Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sehingga beban pembuktian ada pada pihak produsen berdasarkan asas tanggung jawab mutlak (*strict liability*). Bila gugatan diajukan berdasarkan atas pelanggaran pelaku usaha terhadap ketentuan yang diatur dalam KUHPerdara, khususnya Pasal 1365 tentang perbuatan melawan hukum dan Pasal 1234 tentang ingkar janji, maka pembuktian harus dilakukan oleh konsumen sebagai penggugat, hal ini akan memberatkan konsumen.<sup>67</sup>

## 2. Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan

Dengan maraknya kegiatan bisnis, tidak mungkin dihindari terjadinya sengketa antara para pihak yang terlibat, dimana penyelesaiannya dilakukan melalui proses perdilan. Proses ini membutuhkan waktu yang lama, namun alasan yang sering mengemuka dipilihnya penyelesaian alternatif, yaitu karena ingin memangkas birokrasi perkara, biaya dan waktu, sehingga relatif lebih cepat dengan biaya relatif lebih ringan, lebih dapat menjaga harmoni sosial dengan mengembangkan budaya musyawarah dan budaya nonkonfrontasi.<sup>68</sup>

Lembaga alternatif penyelesaian sengketa telah diatur di dalam Undang-Undang No. 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Undang-undang tersebut memang ditujukan untuk

<sup>67</sup> *Ibid.*

<sup>68</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.cit.*, hlm. 108



mengatur penyelesaian sengketa di luar forum pengadilan, dengan memberikan kemungkinan dan hak bagi para pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan persengketaan atau perselisihan atau perbedaan pendapat di antara para pihak. Suatu forum yang diharapkan dapat mengakomodir kepentingan para pihak yang bersengketa.<sup>69</sup>

Berdasarkan pada sifat keterlibatan pihak ketiga yang menangani proses penyelesaian sengketa alternatif tersebut, pranata alternatif penyelesaian sengketa dibedakan kedalam:<sup>70</sup>

a. Mediasi, adalah suatu proses penyelesaian sengketa alternatif dimana pihak ketiga yang dimintakan bantuannya untuk membantu proses penyelesaian sengketa bersifat pasif dan sama sekali tidak berhak atau berwenang untuk memberikan suatu masukan, terlebih lagi untuk membantu proses penyelesaian sengketa bersifat pasif dan sama sekali tidak berhak atau berwenang untuk memberikan suatu masukan, terlebih lagi untuk memutuskan perselisihan yang terjadi. Jadi, dalam mediasi, mediator hanya berfungsi sebagai penyambung lidah dari para pihak yang bersengketa. Jadi dalam hal ini sangat jelas bahwa hasil akhir pranata penyelesaian sengketa alternatif dalam bentuk mediasi ini tunduk sepenuhnya pada kesepakatan para pihak.

b. Konsiliasi, adalah suatu proses penyelesaian sengketa alternatif yang melibatkan seorang pihak ketiga atau lebih, dimana pihak ketiga yang

<sup>69</sup> Gunawan Widjaja, **Alternatif Penyelesaian Sengketa**, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2002,

hlm. 1

<sup>70</sup> *Ibid.*, hlm. 2-4





diikutsertakan untuk menyelesaikan sengketa adalah seorang yang secara professional sudah dapat dibuktikan kehandalannya. Konsiliator dalam proses konsiliasi ini, memiliki peran yang cukup berarti, oleh karena konsiliator berkewajiban untuk menyampaikan pendapatnya mengenai duduk persoalan dari masalah atau sengketa yang dihadapi, alternatif cara penyelesaian sengketa yang dihadapi, bagaimana cara penyelesaian yang terbaik, apa keuntungan dan kerugian bagi para pihak, serta akibat hukumnya. Meskipun konsiliator memiliki hak dan kewenangan untuk menyampaikan pendapatnya secara terbuka dan tidak memihak kepada salah satu pihak dalam sengketa, konsiliator tidak berhak untuk membuat putusan dalam sengketa untuk dan atas nama para pihak.

c. Arbitrase, merupakan suatu bentuk penyelesaian sengketa alternatif yang melibatkan pengambilan putusan oleh satu atau lebih hakim swasta, yang disebut dengan arbiter. Disini seorang arbiter berperan sangat aktif sebagaimana halnya seorang hakim. Ia, dalam hal arbiter tunggal maupun majelis arbitrase berkewajiban untuk memutuskan sengketa yang disampaikan kepadanya secara professional, tanpa memihak, menurut kesepakatan yang telah tercapai diantara para pihak yang bersengketa pada satu sisi dan arbiter itu sendiri pada pihak lain. Arbiter haruslah independen dalam segala hal.

Jika kita baca ketentuan Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dikatakan bahwa dalam hal pelaku usaha pabrik dan pelaku usaha distributor menolak dan tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan



konsumen, maka diberikan hak kepada konsumen menggugat pelaku usaha dan menyelesaikan perselisihan yang timbul lewat lembaga BPSK atau dengan mengajukan gugatan ke peradilan umum di tempat kedudukan konsumen.<sup>71</sup> Disini dapat kita lihat ada dua hal penting:<sup>72</sup>

a. Bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan alternatif penyelesaian sengketa melalui badan di luar peradilan yang disebut BPSK, selain melalui Pengadilan Negeri yang daerah hukumnya meliputi tempat kedudukan konsumen.

b. Bahwa pilihan penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha bukanlah suatu pilihan yang eksklusif, yang tidak dapat harus dipilih.

Pilihan penyelesaian sengketa melalui BPSK adalah paralel atau sejajar dengan pilihan penyelesaian sengketa melalui badan peradilan.

#### **e. Kajian Umum Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen**

##### **1. Pengertian BPSK**

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk oleh pementah di tiap-tiap Daerah Tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar peradilan.<sup>73</sup> Penyelesaian sengketa konsumen di luar peradilan umum dilaksanakan untuk mencapai kesepakatan bentuk dan besar ganti rugi atau mengenai beberapa tindakan tertentu untuk memberikan jaminan tidak terjadi kembali atau tidak akan terulang lagi kerugian yang diderita oleh konsumen. BPSK dibentuk agar

<sup>71</sup> Pasal 23 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>72</sup> Gunawan Widjaja, *Op.cit.*, hlm. 73-74

<sup>73</sup> *Ibid.*, hlm. 76



dapat menjadi semacam pengadilan khusus konsumen untuk sengketa-sengketa konsumen (*small claim court*).<sup>74</sup>

Konsep *small claim court* merupakan suatu usaha untuk membuat konsumen dalam mendapatkan perlindungan hukum dengan menerapkan asas hukum berperkara dengan murah, cepat, sederhana, dan biaya ringan. Hal ini disebabkan oleh *small claim court* adalah semacam peradilan kilat, dengan hakim tunggal, tanpa ada keharusan menggunkan pengacara, berbiaya ringan, dan tidak ada upaya hukum banding. Sengketa konsumen pada umumnya mempunyai nilai nominal kecil, sehingga tidak praktis apabila gugatan untuk meminta ganti rugi di pengadilan umum. Peradilan umum selain mahal juga membutuhkan waktu yang relatif lama dan prosedurnya yang cukup rumit. Adanya *small claim court* diharapkan mampu memberikan akses kepada konsumen untuk menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha, meskipun nilai nominal yang disengketakan sangat kecil.<sup>75</sup>

## 2. Tugas dan Kewenangan BPSK

Menurut Pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, BPSK memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut.<sup>76</sup>

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan melalui cara mediasi, atau arbitrase, atau konsiliasi;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;

<sup>74</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Op.cit.*, hlm. 120

<sup>75</sup> Adi Purwadi, *Op.cit.*, hlm. 287

<sup>76</sup> Pasal 52 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen



- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- 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 ini;
- i. Menerima bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h yang tidak bersedia memenuhi 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 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 ini.



### 3. Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK

Dalam proses penyelesaian sengketa konsumen di BPSK untuk mendapatkan kesepakatan dari pelaku usaha mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi serta untuk tidak terjadinya kesalahan yang sama maka dalam Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mencantumkan bahwa:<sup>77</sup>

a. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum;

b. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa;

c. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang;

d. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan berhadil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

<sup>77</sup> Pasal 45 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen



Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mempunyai kewajiban menjaga ketertiban jalannya persidangan.<sup>78</sup> Terdapat 3 (tiga) tata cara persidangan di BPSK berdasarkan Pasal 26 sampai Pasal 36 Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yaitu:

1. Persidangan melalui cara Konsiliasi, dimana salah satu pihak berinisiatif atau para pihak sepakat membawa perselisihan sengketa ke BPSK yang ditangani oleh Majelis BPSK yang bersikap pasif dalam persidangan secara konsiliasi.

Prinsip tata cara penyelesaian sengketa konsumen di BPSK dengan cara konsiliasi ada 2 (dua) yaitu: (1) Sebagai Konsiliator Majelis BPSK bertindak pasif, dalam hal bentuk ataupun jumlah ganti rugi diserahkan atas kesepakatan para pihak bersengketa, (2) hasil kesepakatan musyawarah antara pihak yaitu konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk keputusan BPSK.<sup>79</sup>

2. Persidangan melalui cara Mediasi, cara mediasi dilaksanakan atas inisiatif salah satu pihak, hampir sama dengan cara konsiliasi. Prinsip cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi ada 2 (dua) yaitu: (1) Majelis BPSK bertindak aktif sebagai mediator dengan memberi saran,

<sup>78</sup> Pasal 27 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

<sup>79</sup> Pasal 29 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen



dan nasehat, namun proses penyelesaian sengketa konsumen mengenai bentuk ataupun jumlah ganti rugi diserahkan seluruhnya kepada para pihak, (2) Hasil musyawarah antara pihak yaitu konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk keputusan BPSK.<sup>80</sup>

3. Persidangan melalui cara Arbitrase, pada persidangan arbitrase para pihak bersengketa menyerahkan sepenuhnya kepada Majelis BPSK untuk memutus dan menyelesaikan sengketa konsumen. Proses pemilihan

Majelis BPSK dengan cara arbitrase ditempuh melalui 2 (dua) tahap yaitu:

(1) konsumen dan pelaku usaha memilih arbiter dari anggota BPSK dari unsur konsumen dan pelaku usaha sebagai anggota Majelis BPSK, dan (2) arbiter terpilih kemudian memilih arbiter ketiga dari anggota BPSK dari unsur pemerintah untuk dijadikan Ketua Majelis BPSK.<sup>81</sup>

## F. Kajian Umum Tentang Arbitrase

Pengertian asbitrase berdasarkan Undang-Undang No. 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menyebutkan bahwa arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan atas perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.<sup>82</sup>

Perjanjian arbitrase adalah suatu kesepakatan berupa klausula perjanjian yang tercantum dalam suatu perjanjian tertulis yang dibuat para pihak sebelum

<sup>80</sup> Pasal 31 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

<sup>81</sup> Pasal 32 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

<sup>82</sup> Pasal 1 angka (1) Undang-Undang No. 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa







### BAB III

## METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian yuridis empiris. Penelitian hukum empiris tidak hanya tertuju pada masyarakat atau warga saja, tetapi juga pada penegak hukum dan fasilitas yang diharapkan dapat menunjang pelaksanaan peraturan tersebut.<sup>84</sup>

Penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana pelaksanaan dan penanganan BPSK Kota Malang dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang sesuai dengan Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 52 huruf a khususnya melalui cara arbitrase.

### B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis sosiologis. Pendekatan yuridis sosiologis ini dimanfaatkan untuk menganalisa dan memberikan jawaban untuk mengefektifkan bekerjanya seluruh struktur institusional hukum.

Dipakai metode pendekatan yuridis sosiologis ini adalah untuk memudahkan bagi penulis dalam melakukan penelitian dan pengambilan data-data dengan berdasar kepada ketentuan-ketentuan yang berlaku mengenai masalah yang dibahas.<sup>85</sup> Pendekatan yuridis sosiologis dilakukan untuk mengkaji

<sup>84</sup> Soerjono Soekanto, **Pengantar Penelitian Hukum**, UI Press, Jakarta, 2005, hlm. 32

<sup>85</sup> Bambang Waluyo, **Penelitian Hukum Dalam Praktek**, Sinar Grafika, Jakarta, 2002, hlm. 16



aspek-aspek hukum dengan melihat langsung fakta di lapangan tentang implementasi penyelesaian sengketa konsumen melalui cara arbitrase di BPSK Kota Malang.

### C. Alasan Pemilihan Lokasi

Lokasi penelitian ini dilakukan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang. Alasan pemilihan lokasi penelitian di BPSK Kota Malang, dikarenakan berdasarkan hasil pra-survey BPSK Kota Malang pada tahun 2013-2016 menangani 62 kasus penyelesaian sengketa konsumen melalui cara arbitrase yang jumlahnya lebih banyak dibandingkan dengan cara mediasi maupun konsiliasi, namun di dalam pelaksanaannya tidak semua putusan yang dikeluarkan oleh BPSK dapat diterima oleh para pihak dengan diajukannya 14 kasus keberatan sehingga putusan yang dikeluarkan BPSK tersebut tidak memberikan jalan keluar terhadap sengketa para pihak.<sup>86</sup>

### D. Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini terdiri dari data primer, dan data sekunder.

#### a. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer didapat dari sumber informan yaitu individu dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti.<sup>87</sup>

<sup>86</sup> Hasil Pra-Survey di BPSK Kota Malang, pada tanggal 18 Februari 2016

<sup>87</sup> Iqbal Hasan, **Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya**, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2002, hlm. 82



Sumber data primer dari penelitian ini adalah data yang diperoleh dari BPSK Kota Malang, beserta konsumen dan pelaku usaha yang menyelesaikan sengketa konsumen.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari bahan bacaan. Surat-surat pribadi, dokumen-dokumen resmi dari berbagai instansi pemerintah.<sup>88</sup>

Sumber data sekunder diperoleh dari sejumlah keterangan dan fakta yang digunakan oleh seseorang dan secara tidak langsung diperoleh dari berkas-berkas yang mendukung penelitian dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen melalui cara arbitrase di BPSK dan juga bahan-bahan pustaka berupa buku, dokumen, literatur, peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan data primer.

### E. Teknik Memperoleh Data

Untuk data primer, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara (*interview*) yaitu dengan cara melakukan tanya jawab kepada pihak-pihak terkait dalam penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui cara arbitrase.

Untuk data sekunder, pengumpulan data dilakukan dengan cara studi kepustakaan yaitu dengan menelaah dokumen-dokumen dan arsip-arsip serta literatur dan peraturan-undangan yang berkaitan kaitannya dengan data primer.

<sup>88</sup> S. Nasution, *Metode Research*, Bumi Aksara, Jakarta, 2006, hlm. 143



## F. Populasi, Sampel, dan Teknik Penentuan Responden

### a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan atau himpunan objek dengan ciri yang sama. Populasi dapat berupa himpunan orang, benda, kejadian, kasus-kasusu, waktu dan tempat, dengan sifat dan ciri yang sama.<sup>89</sup> Populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh jajaran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Malang yang menangani kasus penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur arbitrase, serta beberapa pihak dari konsumen dan beberapa pihak dari pelaku usaha yang menyelesaikan kasus penyelesaian sengketa konsumen melalui cara arbitrase di BPSK Kota Malang.

### b. Sampel

Sampel adalah himpunan bagian dari pada populasi.<sup>90</sup> Sampel dalam penelitian ini adalah Ketua BPSK Kota Malang, Kepala Seketariat BPSK Kota Malang, serta pihak konsumen dan pihak dari pelaku usaha yang melakukan penyelesaian sengketa konsumen melalui cara arbitrase di BPSK Kota Malang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*.

<sup>89</sup> Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007, hlm.

118

<sup>90</sup> *Ibid.*, hlm. 119



### c. Teknik Penentuan Responden

Responden adalah orang-orang yang dipilih oleh peneliti untuk diteliti.<sup>91</sup>

Pemilihan responden dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* yaitu pemilihan sekelompok subyek atau ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya.<sup>92</sup>

Dalam penelitian ini, responden yang dipilih peneliti adalah 2 (dua) pihak dari BPSK Kota Malang, 2 (dua) dari pihak konsumen dan 2 (dua) dari pihak pelaku usaha, yaitu:

1. Ibu Siti Mahmudah, SE., MM. selaku Ketua BPSK Kota Malang.
2. Ibu Ir. Titik Mujiati selaku Kepala Sekretariat BPSK Kota Malang.
3. Ibu Asri Rahayu Agustina selaku pihak penggugat di BPSK Kota Malang.
4. Bapak Imron Fauzi selaku pihak penggugat di BPSK Kota Malang.
5. PT. Bestprofit Futures Kantor Cab. Malang yang diwakilkan oleh Bapak Achmad Hamdi, S.IP., selaku pihak tergugat di BPSK Kota Malang.
6. PT. Adira Multi Finance Malang yang diwakilkan oleh Bapak Ashrull Fathulana, SH., selaku pihak tergugat di BPSK Kota Malang.

### G. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, pengolahan teknik analisis data dilakukan dengan cara deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif yaitu cara penelitian yang menghasilkan

<sup>91</sup> Amirudin dan H. Zainal Asikin, **Pengantar Metode Penelitian Hukum**, Raja Grafindo Perkasa, Jakarta, 2008, hlm. 70

<sup>92</sup> *Ibid.*, hlm. 106



data yang dinyatakan oleh responden secara tertulis maupun lisan, serta perilaku responden yang nyata, yang diteliti dan dipelajari secara utuh dan mendalam.<sup>93</sup>

## H. Definisi Operasional

Dalam penelitian ini digunakan beberapa definisi operasional sebagai berikut:

- a. **Perlindungan Konsumen**, upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.
- b. **Sengketa Konsumen**, sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang atau memanfaatkan jasa.
- c. **Penyelesaian Sengketa Konsumen**, adalah bentuk perlindungan yang diberikan kepada konsumen sebagai bentuk perlindungan terhadap konsumen yang dirugikan dengan menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.
- d. **Arbitrase**, cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

<sup>93</sup> Sedarmayanti dan Syarifudin Hidayat, **Metodologi Penelitian**, Mandar Maju, Bandung, 2002, hlm. 250



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang

##### 1. Sejarah BPSK Kota Malang

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk oleh pemerintah di tiap-tiap Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.<sup>94</sup>

Dasar hukum dibentuknya BPSK adalah berdasarkan Pasal 49 ayat 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 dan Pasal 2 Kemenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 yang menyatakan bahwa di setiap kota/kabupaten harus dibentuk BPSK.<sup>95</sup>

BPSK Kota Malang berlokasi di Pusat Perkantoran Terpadu Gedung A. LT. IV Jl. Mayjen Sungkono, Kec Kedungkandang Kota Malang.

BPSK Kota Malang dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden RI No. 90 Tahun 2001 dan Pengangkatan Anggota BPSK Kota Malang berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 749/MPP/Kep/12/2002 yang masa baktinya telah berakhir pada tahun 2007.

Tahun 2010, Pemerintah Kota Malang telah mengusulkan calon anggota BPSK yang baru dan telah disetujui oleh Menteri Perdagangan RI No. 34/M-

<sup>94</sup> Gunawan Widjaja, *Op.cit.*, hlm. 76

<sup>95</sup> Susanti Adi Nugroho, *Op.cit.*, hlm. 75



DAG/KEP/1/2011 tanggal 13 Januari 2011 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Malang.<sup>96</sup>

## 2. Struktur Organisasi BPSK Kota Malang

Berdasarkan surat penugasan Menteri Perdagangan RI No. 43/M-DAG/ST/1/2011 tanggal 13 Januari 2011 tentang Pelantikan dan Pengambilan Sumpah Anggota BPSK Pada Pemerintah Kota Malang, pada tanggal 23 Mei 2011, Walikota Malang melantik dan mengambil sumpah 9 (sembilan) Anggota Badan BPSK Pada Pemerintah Kota Malang periode 2011-2016 yang terdiri dari unsur pemerintah, unsur konsumen dan unsur pelaku usaha.<sup>97</sup>

Sesuai dengan ketentuan Pasal 50 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kelembagaan BPSK terdiri dari:<sup>98</sup>

- 1) Ketua merangkap anggota
- 2) Wakil Ketua merangkap anggota
- 3) Anggota

Anggota BPSK Kota Malang yang telah dilantik adalah sebagai berikut :

<sup>96</sup> Profile Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang

<sup>97</sup> *Ibid.*

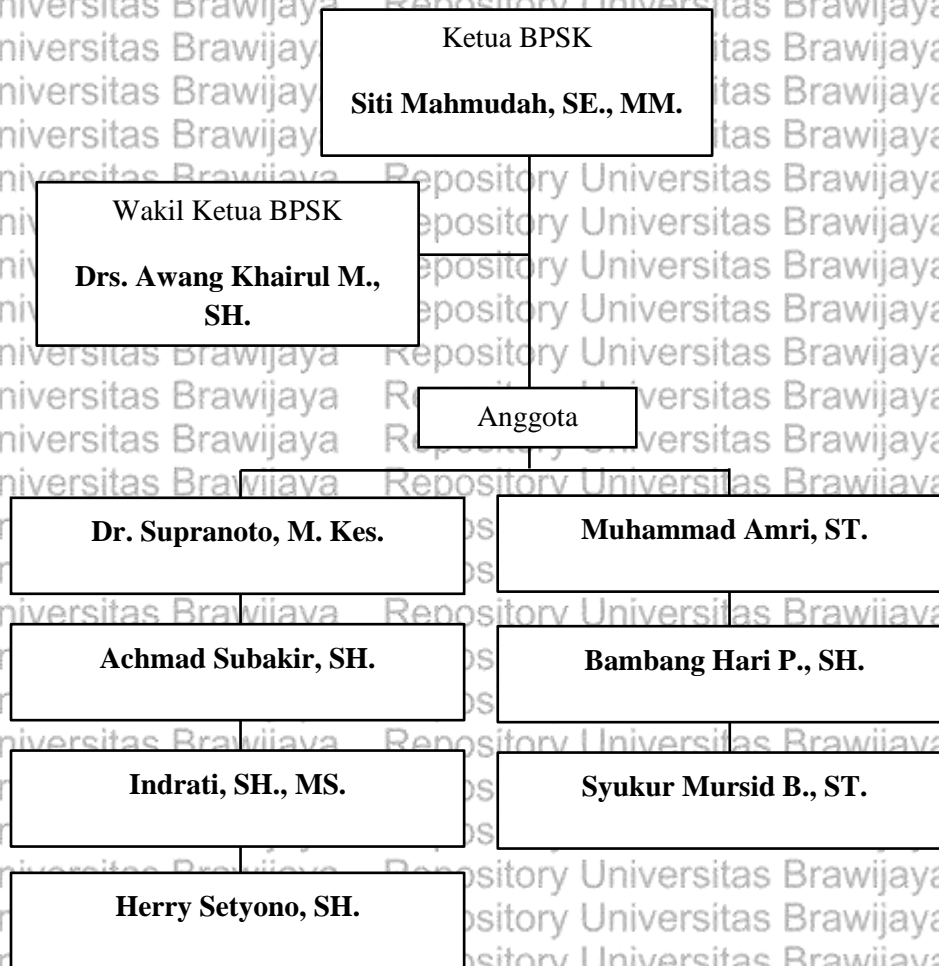
<sup>98</sup> Pasal 50 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen





#### Bagan 4.1

#### Anggota BPSK Kota Malang Periode 2011-2016



Sumber : *Data Sekunder, diolah, 2016.*

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya BPSK Kota Malang setelah berkoordinasi dengan Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang kepada Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Kementerian Perdagangan untuk diterbitkan keputusan tentang pengangkatan



anggota sekretariat dengan masa bakti selama 6 (enam) tahun mulai dari tahun 2011-2017.<sup>99</sup>

Anggota Sekretariat BPSK Kota Malang diangkat berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Kementerian Perdagangan No. 111/PDN/KEP/8/2011 tentang Pengangkatan Kepala Sekretariat dan Anggota Sekretariat BPSK pada Pemerintah Kota Malang.<sup>100</sup>

Adapun susunan sekretariat BPSK Kota Malang adalah sebagai berikut :

#### Bagan 4.2

#### Sekretariat BPSK Kota Malang

Kepala Seketariat  <b>Ir. Titik Mujiati</b>
Anggota Sekretaris Bidang Pelayanan Pengaduan dan Konsultasi  <b>Hartati, SE., Msi.</b>
Anggota Seketariat Bidang Kepaniteraan  <b>Asfa Agustina Nusba Aini, S.Si.</b>
Anggota Seketariat Bidang Tata Usaha  <b>Maz Ifan Susastra, SH.</b>

Sumber : *Data Sekunder, diolah, 2016.*

### 3. Visi dan Misi BPSK Kota Malang

Visi yang dimiliki oleh BPSK Kota Malang adalah terwujudnya lembaga yang dipercaya masyarakat dalam menciptakan perlindungan dan

<sup>99</sup> Profile Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang

<sup>100</sup> *Ibid.*



keadilan bagi konsumen serta mempercepat dan mempermudah dalam memberikan suatu jaminan kepastian hukum.<sup>101</sup>

Sementara untuk mewujudkan visi, BPSK Kota Malang mempunyai misi sebagai berikut:<sup>102</sup>

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri sendiri;
- b. Meningkatkan harkat dan martabat konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya;
- c. Menciptakan perlindungan bagi konsumen yang memiliki unsur kepastian hukum dan memberikan keterbukaan informasi dan juga akses untuk mendapatkan informasi;
- d. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan terhadap konsumen, sehingga tumbuh sikap bertanggungjawab dan jujur;
- e. Meningkatkan kualitas barang dan atau jasa, kenyamanan, kesehatan, keamanan serta keselamatan konsumen.

<sup>101</sup> Profile Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang

<sup>102</sup> *Ibid.*



## **B. Implementasi Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Cara Arbitrase di BPSK Kota Malang Berdasarkan Pasal 52 Huruf A Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

### **1. Prosedur Penanganan dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Cara Arbitrase di BPSK Kota Malang**

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang dibentuk khusus oleh pemerintah untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 52 huruf a menyebutkan bahwa BPSK memiliki kewenangan untuk menyelesaikan penyelesaian sengketa konsumen melalui cara arbitrase.

Pasal 47 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mendapatkan hasil kesepakatan mengenai bentuk dan besar ganti rugi kerugian dan juga mengenai beberapa tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terulang atau tidak akan terjadi kembali kerugian yang diderita oleh para konsumen.<sup>103</sup> Dalam hal ini BPSK merupakan lembaga berwenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan.

Konsumen yang merasa dirugikan, dapat melakukan gugatan kepada pelaku usaha melalui lembaga yang memiliki kewenangan untuk menyelesaikan sengketa antara pihak yaitu konsumen dan pelaku usaha, hal tersebut dinyatakan di dalam Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pasal tersebut juga menyatakan apabila telah dipilih upaya

<sup>103</sup> Pasal 47 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen



penyelesaian sengketa konsumen di luar peradilan umum, gugatan melalui jalur pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu yang bersengketa.<sup>104</sup>

Prosedur penyelesaian sengketa konsumen di BPSK diatur di dalam Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Kepmenperindag No. 35/MPP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Dalam hal menyelesaikan sengketa konsumen, BPSK Kota Malang memiliki prinsip-prinsip dalam pelaksanaannya, yaitu:<sup>105</sup>

- a. Penyelesaian sengketa konsumen lewat BPSK berdasarkan atas pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Bila para pihak bersengketa sepakat memilih BPSK sebagai tempat penyelesaian sengketa, maka para pihak bersengketa harus sepakat juga untuk memilih salah satu dari tiga cara penyelesaian sengketa konsumen yang berlaku di BPSK, yakni dengan cara konsiliasi atau mediasi atau arbitrase;
- b. Bukan berjenjang, jika konsumen dan pelaku usaha telah sepakat memilih cara penyelesaian sengketa dengan cara konsiliasi dan ternyata tidak terdapat penyelesaian, maka sengketa tidak dapat diajukan dengan penyelesaian secara cara mediasi atau arbitrase;

- c. Bila para pihak sepakat memilih cara penyelesaian sengketa melalui cara konsiliasi atau mediasi, maka penyelesaian sengketa sepenuhnya berada

<sup>104</sup> Pasal 45 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>105</sup> Profile Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang



ditangan para pihak, baik mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi secara pembayaran tunai atau cicilan. Majelis BPSK hanya bersifat fasilitator yang wajib memberikan masukan, saran, dan menerangkan isi Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

d. Bilamana para pihak sepakat memilih penyelesaian melalui cara arbitrase, maka penyelesaian sengketa diserahkan kepada majelis BPSK sepenuhnya, baik bentuk dan dalam besarnya ganti rugi.

e. Pada dasarnya penyelesaian sengketa konsumen di BPSK tanpa pengacara, hal ini mengingat yang ditonjolkan dalam proses penyelesaian sengketa konsumen di BPSK adalah musyawarah, bukan masalah aspek hukum yang ketat, kaku karena putusan yang diharapkan di BPSK adalah *win-win solution*.

f. Murah, cepat dan sederhana. Penyelesaian sengketa di BPSK tidak dipungut biaya kepada para pihak bersengketa, sedangkan waktu penyelesaian sengketa terhitung cepat, yaitu paling lambat dalam di dalam 21 hari kerja putusan sudah diterbitkan oleh BPSK.

Proses penanganan dan penyelesaian pengaduan di BPSK Kota Malang dapat dilihat sebagai berikut:<sup>106</sup>

- a. Penerimaan pengaduan konsumen;
- b. Penetapan jadwal sidang;
- c. Penunjukan majelis dan panitera;

<sup>106</sup> Profile Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang



d. Pemilihan cara penyelesaian sengketa oleh para pihak (berdasarkan kesepakatan para pihak) yaitu untuk menyelesaikan sengketa melalui cara konsiliasi, mediasi atau arbitrase;

e. Putusan BPSK (bersifat final dan mengikat);

f. Dalam waktu 14 hari kerja setelah putusan BPSK dibacakan atau diberitahukan, para pihak diberi kesempatan menyatakan menerima atau menolak putusan;

g. Para pihak yang menerima putusan BPSK, wajib memenuhi putusan tersebut dalam waktu 7 hari kerja setelah putusan BPSK diterima;

h. Jika menolak putusan BPSK, para pihak dapat mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri sesuai tempat kedudukan konsumen dalam waktu 14 hari kerja setelah menerima putusan BPSK;

i. Pengadilan Negeri dalam waktu 21 hari harus sudah memberikan putusan

j. Jika para pihak yang bersengketa juga keberatan atas putusan Pengadilan Negeri, maka yang bersangkutan dapat mengajukan permohonan kasasi langsung ke Mahkamah Agung dengan tenggang waktu 14 hari kerja terhitung sejak menerima putusan Pengadilan Negeri.

Jika melihat dari urutan prosedur penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Malang tersebut, maka tahapan penyelesaian sengketa dapat dibagi menjadi 3 (tiga), yaitu pengajuan gugatan, persidangan dan yang terakhir adalah putusan sidang.<sup>107</sup>

<sup>107</sup> Susanti Adi Nugroho, *Op.cit.*, hlm. 103



Berikut merupakan prosedur penanganan penyelesaian sengketa konsumen melalui cara arbitrase di BPSK Kota Malang.

a. Pengajuan Gugatan

Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK. Permohonan pengajuan penyelesaian sengketa konsumen juga dapat diajukan oleh ahli waris atau kuasanya, hal tersebut hanya berlaku apabila konsumen tersebut meninggal dunia, sakit dan/atau berusia lanjut, belum dewasa atau warga negara asing. Hak tersebut berdasarkan Pasal 15 ayat (1), (2), dan (3) Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001.<sup>108</sup>

Pengajuan permohonan dapat diajukan secara tertulis kepada Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan diberikan bukti tanda terima kepada pemohon.<sup>109</sup> Persyaratan permohonan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Malang adalah konsumen mendatangi kantor BPSK dan melampirkan dokumen sebagai berikut:<sup>110</sup>

- 1) Identitas diri (Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan/atau Kartu Keluarga (KK), No. Tlp/HP)
- 2) Nama dan alamat lengkap pelaku usaha yang diadukan

<sup>108</sup> Pasal 15 ayat (1), (2), dan (3) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

<sup>109</sup> Pasal 15 ayat (4) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

<sup>110</sup> Profile Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang





3) Bukti perolehan (bon, faktur, kwitansi, perjanjian dan dokumen barang/jasa dan/atau bukti lain)

4) Keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang atau jasa tersebut

5) Saksi yang ingin diajukan

6) Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan (jika ada)

7) Mengisi formulir pengaduan konsumen

8) Menulis kronologi gugatan

Permohonan penyelesaian sengketa konsumen secara tertulis oleh BPSK Kota Malang sesuai dengan permohonan penyelesaian sengketa konsumen secara tertulis yang diatur di dalam Pasal 16 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, hanya terdapat beberapa tambahan saja dalam prosedurnya yaitu dengan mengisi formulir pengaduan dan juga menulis kronologis gugatan.

Berdasarkan Pasal 15 ayat (5) Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 pengajuan gugatan secara tidak tertulis juga dapat dilakukan, tetapi di BPSK Kota Malang terdapat laporan secara lisan, pengadu atau konsumen harus tetap hadir untuk mengisi formulir di BPSK dengan mencantumkan kronologi gugatan ataupun bukti-bukti.<sup>111</sup>

<sup>111</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Ir. Titik Mujiati, selaku Kepala Sekretariat BPSK Kota Malang, pada tanggal 21 Juni 2016



Selanjutnya terdapat beberapa persyaratan atau kriteria pengaduan konsumen di BPSK. Berdasarkan Pasal 17 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, ketua BPSK dapat menolak permohonan penyelesaian sengketa konsumen apabila:<sup>112</sup>

1) Permohonan tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16.

2) Permohonan gugatan bukan merupakan kewenangan BPSK.

Sengketa konsumen yang menjadi kewenangan BPSK dapat dibagi menjadi 5 (lima), yaitu:<sup>113</sup>

1) Dari sisi pengadu

Konsumen sebagai pihak yang mengajukan permohonan pengaduan atau gugatan, hanya dapat diterima jika diajukan oleh konsumen akhir. Terhadap pengertian konsumen akhir, juga meliputi warga negara asing yang berada di Indonesia, maka dapat menggugat pelaku usaha di BPSK. Gugatan sekelompok orang atau konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama yang dikenal sebagai *class action* tidak dapat diterima di BPSK demikian juga dengan pengajuan gugatan yang diajukan oleh LPKSM. Kedua gugatan tersebut hanya dapat diajukan ke Pengadilan Negeri.<sup>114</sup>

<sup>112</sup> Pasal 17 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

<sup>113</sup> Profile Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang

<sup>114</sup> *Ibid.*



2) Dari sisi yang diadukan

Yang dapat diadukan konsumen ke BPSK adalah pelaku usaha, baik perseorangan, badan usaha berbentuk hukum atau bukan badan hukum, termasuk BUMN dan BUMD, dan bukan instansi atau lembaga pemerintah.

3) Dari segi objek barang dan/atau jasa

Objek yang dapat diajukan konsumen ke BPSK adalah barang atau jasa yang terkait dengan 5 (lima) parameter perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha sesuai dengan Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a) Barang yang tidak memenuhi standar
- b) Informasi yang mengelabui
- c) Cara menjual yang merugikan
- d) Cidera janji
- e) Klausula baku

4) Dari sisi tuntutan ganti rugi, yaitu tuntutan ganti rugi *im-material* tidak dapat diterima.

5) Dari sisi parameter yang dilarang, yaitu pelaku usaha melanggar parameter perbuatan yang dilarang UUPK.

Ketika permohonan sesuai dengan persyaratan, maka Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memanggil pelaku usaha secara tertulis selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari sejak permohonan penyelesaian sengketa diterima. Pemanggilan pelaku usaha secara tertulis



juga disertai dengan copy permohonan penyelesaian sengketa konsumen.<sup>115</sup>

Surat panggilan sidang dibuat oleh Sekretariat BPSK bidang tata usaha yang kemudian apabila semua sesuai dengan persyaratan maka disetujui oleh Kepala Sekretariat dengan membubuhkan paraf. Surat panggilan tersebut kemudian diserahkan kepada Ketua BPSK untuk diperiksa dan diminta persetujuannya dengan menandatangani surat panggilan.<sup>116</sup>

Terhadap surat panggilan tersebut juga dicantumkan 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.<sup>117</sup>

Pada tahapan ini, jika pada hari yang telah ditentukan pelaku usaha tidak hadir memenuhi panggilan, maka kasusnya dapat dilanjutkan dalam persidangan kedua. Apabila persidangan kedua pelaku usaha tetap tidak hadir maka Majelis BPSK Kota Malang meminta bantuan kepada PPNS-PK untuk menghadirkan tertugat pada persidangan ketiga.<sup>118</sup>

<sup>115</sup> Pasal 26 ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

<sup>116</sup> Standard Operating Procedure (SOP) Pelayanan Pengaduan Konsumen Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang

<sup>117</sup> Pasal 27 ayat (2) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

<sup>118</sup> Standard Operating Procedure (SOP) Persidangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang dan Hasil Wawancara dengan Ibu Ir. Titik Mujiati, selaku Kepala Sekretariat BPSK Kota Malang, pada tanggal 21 Juni 2016



Berdasarkan Pasal 52 huruf 1 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen jo. Pasal 3 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001, BPSK dapat meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha tersebut.

Bagi pelaku usaha yang hadir, maka konsumen yaitu sebagai penggugat dan pelaku usaha sebagai tergugat memilih cara penyelesaian sengketa yang harus disepakati bersama. Cara persidangan yang bisa dipilih dan disepakati oleh para pihak adalah konsiliasi, mediasi, atau arbitrase. Apabila para pihak telah sepakat dalam memilih cara penyelesaian sengketa maka para pihak harus mengisi formulir pemilihan cara penyelesaian sengketa yang ditandatangani oleh para pihak diketahui Kepala Sekretariat BPSK dan dapat dilakukan persidangan, dan apabila para pihak tidak sepakat dalam memilih cara penyelesaian sengketa maka persidangan tidak dapat dilanjutkan.<sup>119</sup>

Penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dilakukan oleh Majelis yang dibentuk berdasarkan penetapan Ketua BPSK dan dibantu oleh panitera. Majelis tersebut harus berjumlah ganjil dan paling sedikit terdiri dari 3 (tiga) anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang mewakili unsur pemerintah sebagai ketua dan unsur konsumen dan pelaku usaha masing-masing sebagai anggota.

Sedangkan panitera ditunjuk dari anggota Sekretariat Badan Penyelesaian

<sup>119</sup> Standart Operating Procedure (SOP) Persidangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang



Sengketa Konsumen, dan persidangan pertama dilaksanakan selambat-lambatnya hari ke-7 terhitung sejak diterimanya permohonan.

#### b. Proses Persidangan

Berdasarkan Pasal 52 huruf A Undang-Undang Perlindungan Konsumen jo. Pasal 26 sampai dengan Pasal 36 Surat Keputusan Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, pelaksanaan persidangan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK sebenarnya memiliki 3 (tiga) cara persidangan, namun dalam hal ini peneliti hanya akan membahas proses persidangan melalui cara arbitrase.

Pengertian arbitrase berdasarkan Undang-Undang No. 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menyebutkan bahwa arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.<sup>120</sup>

Tata cara persidangan dengan cara arbitrase diatur di dalam Pasal 32 sampai dengan Pasal 36 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Pada persidangan dengan cara arbitrase ini para pihak

<sup>120</sup> Pasal 1 angka (1) Undang-Undang No. 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa



menyerahkan sepenuhnya kepada Majelis BPSK untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi.<sup>121</sup>

Proses pemilihan Majelis penyelesaian sengketa konsumen melalui cara arbitrase berdasarkan Pasal 32 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 ditempuh melalui 2 (dua) tahap, yaitu:<sup>122</sup>

- a. Para pihak memilih arbitor dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis;
- b. Arbitor terpilih selanjutnya memilih arbitor ketiga dari anggota;
- c. BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua majelis.

Apabila para pihak telah sepakat memilih cara penyelesaian sengketa secara arbitrase maka para pihak harus memilih arbiter yang akan menangani kasus sengketa tersebut, penggugat harus memilih arbiter dari salah satu anggota BPSK unsur konsumen, dan tergugat harus memilih arbiter dari salah satu anggota BPSK unsur pelaku usaha, sedangkan arbiter ketiga dari unsur pemerintah dipilih oleh arbiter dari unsur konsumen dan arbiter dari unsur pelaku usaha. Pemilihan arbiter tersebut dilakukan dengan mengisi formulir pemilihan arbiter dan ditandatangani oleh penggugat, tergugat, para arbiter dan diketahui oleh Kepala Sekretariat BPSK.<sup>123</sup>

<sup>121</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.cit.*, hlm. 200

<sup>122</sup> Pasal 32 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

<sup>123</sup> Standard Operating Procedure (SOP) Persidangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang



Sidang penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan lebih dari 1 (satu) sidang jika dibutuhkan tanpa melebihi 21 (dua puluh satu) hari masa kerja. Prinsip tata penyelesaian sengketa konsumen melalui cara arbitrase dilakukan melali 2 (dua) tahap, yaitu prinsip pada sidang pertama dan sidang kedua, yaitu:

a. Prinsip Persidangan Pertama

1) Kewajiban Ketua Majelis BPSK memberikan petunjuk tentang upaya hukum bagi kedua belah pihak, hal ini berdasarkan Pasal 33 ayat (1) Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001.

2) Kewajiban Majelis BPSK untuk mendamaikan kedua belah pihak, hal ini berdasarkan Pasal 34 ayat (1) Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001. Dalam hal tercapai perdamaian maka hasilnya wajib dibuatkan penetapan perdamaian oleh Majelis BPSK, hal ini berdasarkan Pasal 35 ayat (3) Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001.

3) Pencabutan gugatan konsumen dilakukan sebelum pelaku usaha memberikan jawaban, dengan surat pernyataan, disertai kewajiban Majelis BPSK mengumumkan bahwa gugatan dicabut yang dimana hal tersebut sesuai dengan Pasal 35 ayat (2) Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001.

4) Kewajiban Majelis BPSK untuk memberikan kesempatan yang sama bagi para pihak untuk menjelaskan hal-hal yang





dipersengketakan yang sesuai berdasarkan Pasal 34 ayat (2)

Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001, yaitu:

a) Kesempatan yang sama untuk mempelajari berkas yang berkaitan dengan persidangan dan memuat kutipan seperlunya.

Berdasarkan Pasal 33 ayat (2) Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001.

b) Pembacaan isi gugatan konsumen dan surat jawaban pelaku usaha, jika tidak tercapainya perdamaian. Berdasarkan Pasal 34 ayat (1) Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001

b. Prinsip Persidangan Kedua

1) Persidangan kedua dilakukan selambat-lambatnya dalam 5 (lima) hari sejak hari persidangan pertama. Berdasarkan Pasal 36 ayat (2) Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001.

2) Kewajiban Sekretarian BPSK untuk memberitahukan persidangan kedua dengan surat panggilan kepada para pihak. Berdasarkan Pasal 36 ayat (2) Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001.

3) Kewajiban Majelis BPSK untuk memberikan kesempatan terakhir sampai persidangan kedua disertai kewajiban para pihak membawa alat bukti yang diperlukan, bila salah satu pihak tidak hadir pada persidangan pertama. Berdasarkan Pasal 36 ayat (2) Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001.

4) Berdasarkan Pasal 36 ayat (3) Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001. Pengabulan gugatan konsumen, jika pelaku



usaha tidak datang pada persidangan kedua dengan putusan *verstek*, sebaliknya gugatan dinyatakan gugur demi hukum apabila konsumen tidak hadir dalam persidangan.

Apabila pada persidangan pertama dan kedua penggugat telah hadir dan tergugat tidak pernah hadir, maka Majelis BPSK Kota Malang meminta bantuan kepada PPNS-PK untuk menghadirkan tergugat pada persidangan ketiga.

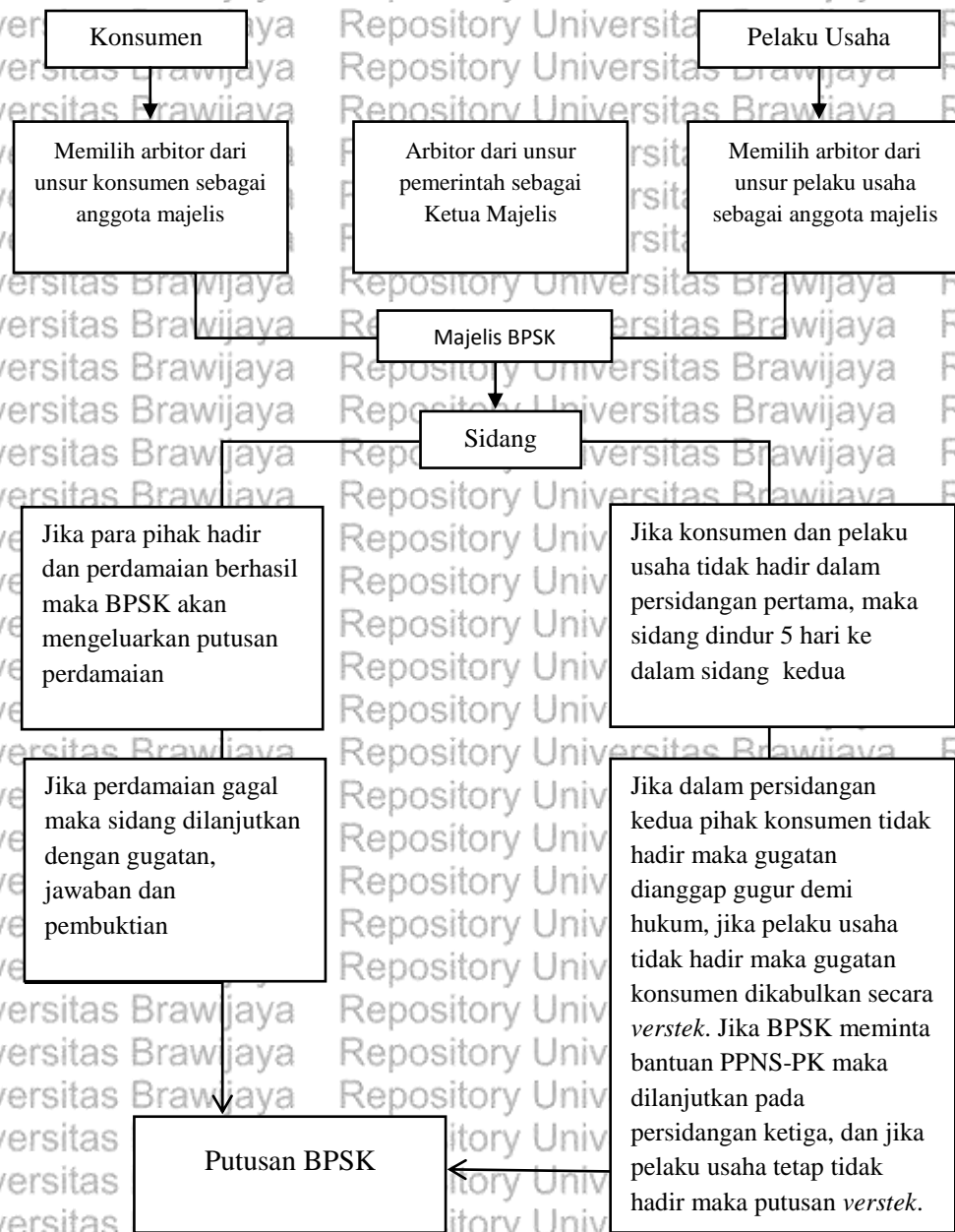
Dalam hal BPSK meminta bantuan kepada PPNS-PK untuk memanggil pihak pelaku usaha yang tidak menghadiri persidangan pertama dan kedua, maka putusan *verstek* dapat dilakukan majelis pada persidangan ketiga.

Selama proses penyelesaian sengketa berlangsung, alat-alat bukti dari barang dan atau jasa, surat-surat dan dokumen keterangan dari para pihak, dan beberapa bukti-bukti yang mendukung lainnya dapat diajukan kepada majelis. Dalam proses penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK beban pembuktian ada pada pelaku usaha, namun pihak konsumen juga harus mengajukan bukti-bukti untuk mendukung gugatannya.

Setelah mempertimbangkan berdasarkan bukti-bukti dan keterangan para pihak mengenai hal yang di sengkatakan, juga mempertimbangkan permohonan yang diinginkan oleh para pihak bersengketa, maka Majelis BPSK mengeluarkan putusan.



**Bagan 4.3**  
**Alur Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Arbitrase**



Sumber : *Data Sekunder, diolah, 2016*



### c. Tahap Putusan

Berdasarkan Pasal 39 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 putusan Majelis BPSK sedapat mungkin didasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat, namun putusan diambil dengan suara terbanyak (*voting*).

Putusan Majelis BPSK dapat dibedakan menjadi 2 jenis putusan, yaitu:<sup>124</sup>

1) Putusan BPSK dengan cara konsiliasi atau mediasi yaitu pada dasarnya hanya mengukuhkan isi perjanjian perdamaian, yang telah disetujui dan ditandatangani oleh kedua belah pihak yang bersengketa.

2) Putusan BPSK dengan cara arbitrase sama halnya dengan putusan perkara perdata, memuat duduknya perkara dan pertimbangan hukumnya.

Keputusan majelis dalam konsiliasi dan mediasi tidak memuat saksi administratif, sedangkan hasil penyelesaian sengketa konsumen ditandatangani oleh Ketua dan Anggota Majelis. Sedangkan Keputusan Majelis dalam arbitrase dapat memuat sanksi administratif, hal tersebut dijelaskan di dalam Pasal 37 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001.

Sanksi administrasi dalam penyelesaian sengketa secara arbitrase yang dapat dibebankan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap :<sup>125</sup>

<sup>124</sup> Susanti Adi Nugroho, *Op.cit.*, hlm. 119



- a) Tidak dilaksanakannya pemberian ganti kerugian oleh pelaku usaha kepada konsumen, dalam bentuk pengembalian uang atau penggantian barang dan/jasa yang sejenis, maupun perawatan kesehatan atau pemberian santunan atas kerugian yang diderita oleh konsumen
- b) Terjadinya kerugian sebagai akibat kegiatan produksi iklan yang dilakukan oleh pelaku usaha periklanan
- c) Pelaku usaha yang tidak dapat menyediakan fasilitas jaminan purna jual, baik dalam bentuk suku cadang maupun pemeliharannya, serta pemberian jaminan atau garansi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Berdasarkan Pasal 40 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 menyebutkan bahwa putusan yang dikeluarkan BPSK dapat berupa :

- a) Perdamaian;
- b) Gugatan ditolak;
- c) Gugatan dikabulkan.

Majelis BPSK wajib memutuskan sengketa konsumen selambat-lambatnya dalam waktu 21 hari kerja terhitung sejak gugatan diterima oleh BPSK. Setelah putusan BPSK diberitahukan, selambat-lambatnya dalam 7 (tujuh) hari kerja sejak putusan dibacakan, konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa wajib menyatakan menerima atau menolak putusan BPSK.<sup>126</sup>

<sup>125</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, **Hukum Tentang Perlindungan Konsumen**, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003, film. 84

<sup>126</sup> Pasal 41 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen



Apabila konsumen dan atau pelaku usaha menolak putusan BPSK, maka mereka dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri selambat-lambatnya dalam waktu 14 hari kerja terhitung sejak putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diberitahukan.<sup>127</sup>

Menurut Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) No. 1 tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan BPSK, yaitu di dalam Pasal 2 menyebutkan bahwa keberatan hanya dapat diajukan terhadap putusan arbitrase yang dikeluarkan oleh BPSK.

Sebaliknya apabila konsumen dan pelaku usaha menerima putusan tersebut maka pelaku usaha wajib menjalankan putusan tersebut selambat-lambatnya dalam waktu 7 hari kerja sejak menyatakan menerima putusan tersebut.<sup>128</sup>

Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang tidak diajukan keberatan oleh pelaku usaha, dimintakan penetapan fiat eksekusinya kepada pengadilan negeri di tempat tinggal konsumen yang dirugikan. Pelaku usaha yang menolak putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, tetapi tidak mengajukan keberatan setelah melampaui batas waktu untuk menjalankan putusan, maka dianggap menerima putusan.<sup>129</sup>

<sup>127</sup> Pasal 41 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

<sup>128</sup> *Ibid.*

<sup>129</sup> *Ibid.*

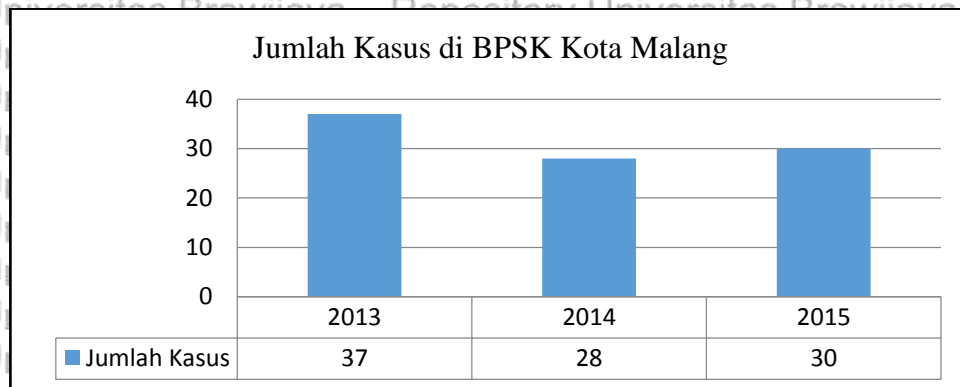


## 2. Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Cara Arbitrase di BPSK Kota Malang

Berdasarkan bahan yang diperoleh dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang, di dalam 3 (tiga) tahun terakhir yaitu tahun 2013 sampai tahun 2015, BPSK Kota Malang telah menangani beberapa kasus sengketa konsumen dengan jumlah sebagai berikut:<sup>130</sup>

**Grafik 4.1**

**Jumlah kasus sengketa konsumen yang sudah ditangani oleh BPSK Kota Malang tahun 2013-2015**



Sumber : *Data Sekunder, diolah, 2016*

Berdasarkan data yang didapatkan, dengan melihat grafik di atas maka dapat disimpulkan bahwa tingkat penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Malang belum bisa dikatakan menurun atau meningkat. Jumlah sengketa konsumen di BPSK Kota Malang sempat mengalami penurunan pada tahun 2014 yaitu dengan menurunnya kasus yang ditangani oleh BPSK Kota Malang yaitu sebanyak 9 kasus dari tahun sebelumnya, tetapi pada tahun

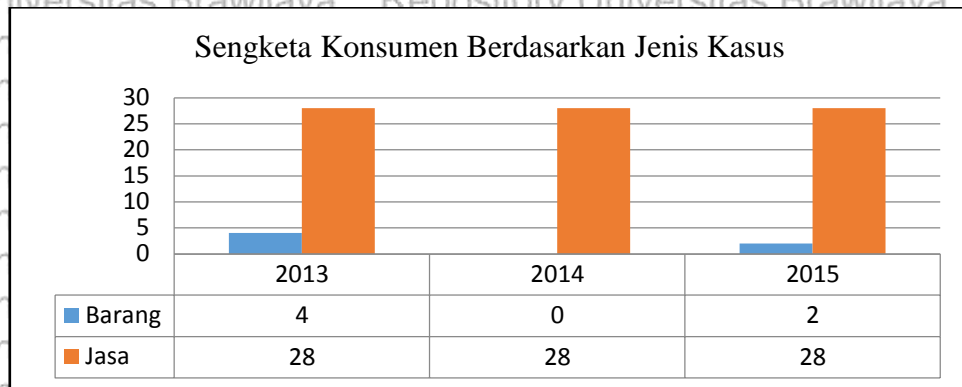
<sup>130</sup> Hasil survey di BPSK Kota Malang, pada tanggal 21 Juni 2016



selanjutnya yaitu pada tahun 2015 mengalami peningkatan kembali dengan bertambahnya 8 kasus dari tahun sebelumnya.

**Grafik 4.2**

**Sengketa Konsumen di BPSK Kota Malang dilihat dari jenis kasus**



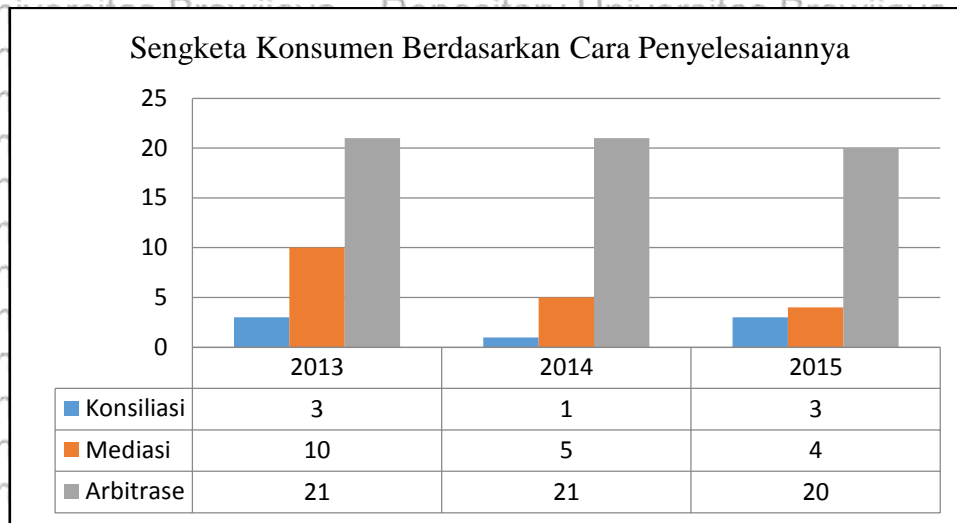
Sumber : *Data Sekunder, diolah, 2016*

Jenis kasus yang mendominasi di BPSK Kota Malang adalah di bidang jasa. Pada tahun 2013 pembiayaan konsumen mendominasi dengan 25 kasus. Selain itu juga pada tahun yang sama komoditi berjangka mendominasi sebanyak 13 kasus, karena pada tahun itu banyak konsumen yang merasa dirugikan oleh perusahaan pialang tersebut sehingga konsumen secara bersama-sama mengadukan sengketa mereka ke BPSK Kota Malang. Sedangkan pada tahun 2014 dan 2015 kasus yang mendominasi masih tetap di bidang jasa keuangan yaitu pembiayaan konsumen.

**Grafik 4.3**

**Sengketa Konsumen di BPSK Kota Malang dilihat dari cara penyelesaiannya**





Sumber : Data Sekunder, diolah, 2016

Grafik diatas menunjukkan jumlah kasus yang ditangani oleh BPSK Kota Malang berdasarkan cara penyelesaiannya. Dari jumlah kasus diatas maka dapat disimpulkan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Malang melalui cara arbitrase merupakan cara penyelesaian sengketa yang paling banyak digunakan dibandingkan dengan konsiliasi ataupun mediasi. Penyelesaian sengketa konsumen melalui cara arbitrase mendominasi pada setiap tahunnya yaitu sebanyak 61% pada tahun 2013, 75% pada tahun 2014, dan 74% pada tahun 2015. Terdapat beberapa alasan mengapa penyelesaian sengketa konsumen melalui cara arbitrase lebih banyak digunakan adalah:<sup>131</sup>

- a. Konsumen sebagai pengadu takut jika cara penyelesaian melalui konsiliasi ataupun mediasi takut gagal.

<sup>131</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Ir. Titik Mujiati, selaku Ketua Sekretariat BPSK Kota Malang, pada tanggal 21 Juni 2016

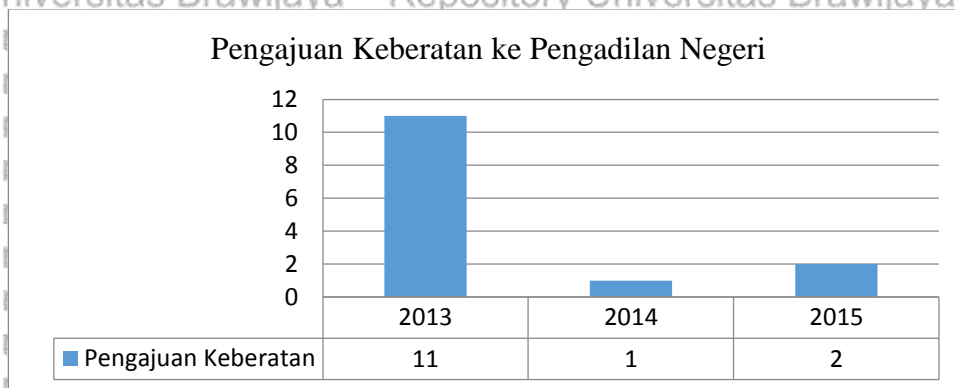


- b. Masing-masing pihak bersengketa memiliki argumen kuat sehingga penyelesaian sengketa konsumen melalui cara konsiliasi ataupun mediasi dirasa tidak cocok karena tidak akan menemukan titik tengah.
- c. Jika menggunakan cara mediasi atau konsiliasi, ketika pelaku usaha tidak menghadiri panggilan BPSK maka penyelesaian sengketa tidak dapat dilanjutkan sehingga konsumen lebih memilih menggunakan cara penyelesaian secara arbitrase karena BPSK bisa memberikan putusan *verstek* jika pihak pelaku usaha tidak menghadiri panggilan sidang.

Di dalam prakteknya tidak semua putusan BPSK di BPSK Kota Malang dapat menghasilkan putusan yang dapat diterima oleh para pihak bersengketa, terutama putusan sengketa konsumen yang diselesaikan dengan cara arbitrase.

**Grafik 4.4**

**Jumlah putusan BPSK yang diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri**



Sumber : *Data Sekunder, diolah, 2016.*

Jika kita melihat grafik diatas, maka dapat terlihat pada tahun 2013-2015 terdapat 14 kasus sengketa konsumen di BPSK Kota Malang yang sudah



memiliki putusan namun masih diajukan keberatan ke pengadilan. Dalam hal ini maka terlihat bahwa terdapat beberapa putusan BPSK Kota Malang yang tidak memuaskan harapan para pihak bersengketa. Seluruh putusan BPSK pada tahun 2013 sampai tahun 2015 yang diajukan keberatan merupakan kasus sengketa konsumen yang diputus secara *verstek* dimana pelaku usaha tidak menghadiri persidangan. Putusan *verstek* hanya bisa dilakukan apabila penyelesaian sengketa konsumen dilakukan dengan cara arbitrase, dan pengajuan keberatan putusan BPSK ke pengadilan hanya dapat dilakukan oleh sengketa konsumen yang diselesaikan dengan cara arbitrase.

Dapat dilihat pada tahun 2013 terdapat 11 kasus sengketa konsumen yang diajukan ke Pengadilan Negeri. Salah satu contoh kasus yang diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri yaitu mengenai investasi komoditi berjangka dengan perusahaan pialang.

Asri Rahayu Agustina, adalah nasabah perdagangan berjangka komoditi dari PT. Bestprofit Future cabang Malang. Asri Rahayu dan beberapa konsumen lainnya yang mengalami kerugian melakukan gugatan terhadap PT. Bestprofit Futures di BPSK Kota Malang karena merasa mengalami kerugian sangat besar dan menuntut uang investasi sebesar Rp. 100.000.000,00 yang telah hangus dan tidak sesuai janji untuk dikembalikan. Asri Rahayu Agustina dan nasabah lain yang merasa dirugikan melapor ke BPSK dengan tujuan untuk mendapatkan kepastian hukum atas kerugian yang dia alami, setelah beberapa upaya yang dia lakukan seperti melapor ke DPR tidak menghasilkan



apapun.<sup>132</sup> Atas gugatan tersebut BPSK Kota Malang mengeluarkan putusan No. 016/P.BPSK/03/2013 bahwa sengketa konsumen dimenangkan oleh Asri Rahayu melalui cara arbitrase dengan putusan *verstek* dengan menghukum pelaku usaha untuk mengembalikan uang sebesar Rp. 100.000.000,00 kepada konsumen, putusan tersebut dibuat karena PT. Bestprofit Futures selaku tergugat tidak menghadiri panggilan sidang BPSK. Ketika pihak pelaku usaha tidak menghadiri sidang pertama, kedua dan panggilan PPNS-PK maka BPSK dapat mengabulkan gugatan konsumen dengan putusan *verstek*.<sup>133</sup> Dianggap dirugikan atas putusan *verstek* tersebut PT. Bestprofit Futures mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri Kota Malang dan Pengadilan Negeri mengeluarkan putusan No. 73/Pdt.Plw/2013/PN/Mlg yang menyatakan bahwa putusan yang telah dikeluarkan oleh BPSK dinilai cacat hukum karena BPSK dianggap tidak berwenang dari awal untuk menyelesaikan masalah tersebut. Dalam kasus ini, sebenarnya sudah terdapat klausula perjanjian antara pihak konsumen dan pelaku usaha sebelumnya yang menyatakan bahwa apabila perselisihan dan perbedaan pendapat timbul dan tidak dapat diselesaikan maka para pihak sepakat untuk menyelesaikan perselisihan berdasarkan peraturan dan prosedur Badan Arbitrase Perdagangan Berjangka Komoditi (BAKTI).<sup>134</sup>

<sup>132</sup> Hasil Wawancara dengan Asri Rahayu Agustina, selaku pihak penggugat sengketa konsumen di BPSK Kota Malang, pada tanggal 7 Agustus 2016

<sup>133</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Ir. Titik Mujiati, selaku Kepala Sekretariat BPSK Kota Malang, pada tanggal 21 Juni 2016

<sup>134</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Achmad Hamdi, S.IP., selaku selaku perwakilan dari PT. Bestprofit Futures Cab. Malang sebagai pihak tergugat sengketa konsumen di BPSK Kota Malang, pada tanggal 22 Juli 2016



Terdapat pula kasus pada tahun 2015 yaitu seorang konsumen bernama Imron Fauzi yang merupakan nasabah dari PT. Adira Finance Malang sebagai perusahaan pembiayaan bermotor yang melapor ke BPSK dikarenakan merasa dirugikan akibat mobilnya yaitu berupa truk 2 unit truck tronton Nissan yang ditarik karena menunggak pembayaran 4 kali angsuran, dimana sebelumnya sudah membayar uang muka serat angsuran sebanyak 13 kali.<sup>135</sup> Dikarenakan pihak PT. Adira Finance tidak menghadiri panggilan sidang BPSK, maka BPSK Kota Malang mengeluarkan putusan No. 013/P.BPSK/07/2015 dengan mengabulkan gugatan konsumen sebagian yang dilakukan secara *verstek* yaitu dengan menghukum pelaku usaha untuk membayar kerugian secara materil atau mengembalikan 2 unit truk tersebut kepada konsumen.<sup>136</sup> Terhadap putusan *verstek* tersebut PT. Adira Finance melakukan keberatan ke Pengadilan Negeri Lumajang dimana tempat konsumen tinggal. Dalam hal ini PT. Adira Finance malah yang merasa dirugikan sebagai perusahaan leasing akibat keterlambatan pembayaran yang dilakukan oleh nsabahnya yaitu konsumen itu sendiri dan PT. Adira Finance menganggap bahwa dirinya telah melakukan prosedur yang ada dengan melakukan somasi sebelumnya, tetapi nasabah sulit untuk ditemui dan unit ditemukan di kota lain bukan ditempat

<sup>135</sup> Hasil Wawancara dengan Imron Fauzi, selaku pihak penggugat sengketa konsumen di BPSK Kota Malang, pada tanggal 1 Agustus 2016

<sup>136</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Ir. Titik Mujiati, selaku Kepala Sekretariat BPSK Kota Malang, pada tanggal 21 Juni 2016



alamat konsumen tinggal. Sampai saat ini kasus tersebut masih di dalam proses sidang kasasi di Mahkamah Agung.<sup>137</sup>

Dengan melihat implementasi penyelesaian sengketa konsumen melalui cara arbitrase berdasarkan pasal 52 huruf a Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di BPSK Kota Malang, penulis dapat melihat bahwa BPSK Kota Malang sudah menjalankan tugasnya sesuai peran dan fungsi untuk melaksanakan penyelesaian sengketa konsumen melalui cara arbitrase. Pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen melalui cara arbitrase dapat dilihat dari penerimaan gugatan konsumen dan pemanggilan para pihak, dilakukannya persidangan secara arbitrase, serta putusan yang dikeluarkan oleh BPSK Kota Malang.

Namun terhadap beberapa putusan sengketa konsumen melalui cara arbitrase yang dikeluarkan oleh BPSK Kota Malang, masih terdapat beberapa putusan yang belum menyelesaikan sengketa antara pihak konsumen dan pelaku usaha, putusan tersebut belum bisa memberikan solusi ataupun jalan keluar atas permasalahan antara para pihak. Belum terselesaikannya penyelesaian sengketa dapat dilihat dari putusan BPSK yang diajukan keberatan ke pengadilan.

Berdasarkan Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen putusan yang dikeluarkan oleh BPSK bersifat final, namun hal tersebut berbanding terbalik dengan Pasal 56 ayat (2)

<sup>137</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Ashrul Fathulana, S.H., selaku perwakilan dari PT. Adira Finance Malang sebagai pihak tergugat sengketa konsumen di BPSK Kota Malang, pada tanggal 18 Juli 2016



Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa para pihak masih bisa mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri yang tentunya bertentangan dengan sifat putusan BPSK yang bersifat final.

Berdasarkan Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan seperti di BPSK, gugatan lewat peradilan umum hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak bersengketa. Dalam hal pengajuan keberatan putusan yang dibuat oleh BPSK, Mahkamah Agung sudah menerbitkan Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) No. 1 tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan BPSK, yaitu di dalam Pasal 2 yang menyebutkan bahwa keberatan hanya dapat diajukan terhadap putusan arbitrase yang dikeluarkan oleh BPSK.

Pengajuan keberatan putusan BPSK hanya bisa dilakukan oleh putusan BPSK yang penanganannya menggunakan cara arbitrase. Di dalam Pasal 3 Undang-Undang No. 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menyebutkan bahwa pengadilan negeri tidak berwenang untuk mengadili sengketa para pihak yang telah terikat dalam perjanjian arbitrase.

Manakala para pihak bersengketa sudah memilih penyelesaian sengketa konsumen di BPSK yang dilakukan dengan cara arbitrase, maka secara yuridis putusan BPSK haruslah dipandang sebagai suatu putusan badan arbitrase. Oleh karena itulah, keberatan terhadap putusan yang dikeluarkan



BPSK harus dilihat dan dipertimbangkan dalam konteks keberatan terhadap putusan yang dikeluarkan oleh lembaga arbitrase, sehingga penerapan hukumnya harus melihat ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang No. 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa di luar pengadilan.<sup>138</sup> Titik lemah lembaga BPSK ini adalah bahwa putusan BPSK masih dimungkinkan untuk diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri oleh pihak yang tidak puas.

Jika kita melihat beberapa kasus sengketa di BPSK Kota Malang, putusan sengketa konsumen melalui cara arbitrase yang diputus secara *verstek* selalu berakhir dengan diajukannya keberatan atas putusan tersebut. Hal demikian dikarenakan salah satu pihak yaitu pelaku usaha yang tidak menghadiri persidangan merasa tidak puas dengan putusan yang dianggap sepihak yang dikeluarkan oleh Majelis BPSK. Sifat pelaku usaha yang tidak pernah menghadiri persidangan sebenarnya akan mempersulit kinerja BPSK untuk menyelesaikan sengketa konsumen karena kurangnya kelengkapan bukti-bukti dari pihak pelaku usaha.

Konsep dengan realita sering kali tidak sejalan. Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang diharapkan dapat menjadi senjata bagi pencari keadilan khususnya konsumen, tetapi di dalam implementasinya ternyata masih sulit dilakukan sesuai dengan harapan dan menghadapi berbagai hambatan dan kendala. Hal ini disebabkan karena ketentuan hukumnya tidak sesuai dengan yang diharapkan, yaitu untuk

<sup>138</sup> Susanti Adi Nugroho, *Op.cit.*, hal. 267





menyelesaikan sengketa konsumen secara cepat, sederhana, dan dengan biaya murah.<sup>139</sup>

BPSK yang diharapkan memberikan rasa keadilan terhadap konsumen yang merasa dilanggar haknya akibat kerugian atas pemakaian barang dan atau jasa dari pelaku usaha, karena putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat, sehingga seharusnya tidak perlu diajukan keberatan ke pengadilan terutama untuk penyelesaian sengketa konsumen melalui cara arbitrase yang memberikan kesempatan dilakukannya keberatan ke pengadilan negeri, tetapi di dalam implementasinya masih memiliki berbagai hambatan yang dapat kita lihat di BPSK Kota Malang dimana masih banyak putusan yang diajukan keberatan ke pengadilan.

Menurut penulis, putusan BPSK Kota Malang yang masih banyak diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri sebenarnya menandakan bahwa sengketa konsumen yang dilakukan melalui cara arbitrase sebagai alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak tercapai dan menimbulkan kesan negatif terhadap keberadaan BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen jika akhirnya ke pengadilan juga, hal tersebut tidak terlepas beberapa faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen melalui cara arbitrase di BPSK Kota Malang.

<sup>139</sup> *Ibid*, hlm. 219



### **C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Cara Arbitrase, dan Upaya BPSK Kota Malang Dalam Mengatasi Hambatan**

BPSK sebagai lembaga pemerintah yang dibuat untuk menyelesaikan sengketa konsumen khususnya di dalam penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan secara arbitrase berdasarkan Pasal 52 huruf a Undang-Undang No.8 Perlindungan Konsumen tentunya di dalam pelaksanaannya terdapat faktor-faktor yang berpengaruh antara lain faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK

#### **1. Faktor Pendukung**

Faktor hukum yang mempengaruhi antara lain:<sup>140</sup>

- a) Dari sisi substansi hukum, pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen melalui cara arbitrase oleh BPSK telah didasarkan atas adanya aturan hukum yang jelas yaitu berdasarkan Pasal 52 huruf a Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa salah satu tugas dan wewenang BPSK adalah melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui arbitrase.

Menurut penulis dari sisi substansi memang telah ada dasar hukum secara tertulis yang menunjukkan bahwa pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK didasari oleh adanya aturan perundang-undangan.

<sup>140</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Siti Mahmudah, S.E., M.M., selaku Ketua dan Anggota BPSK Kota Malang, pada tanggal 22 Juni 2016.



Maka tentu dengan adanya dasar hukum tersebut BPSK diharapkan dapat menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha secara arbitrase semaksimal mungkin sehingga penyelesaian sengketa diantara kedua belah pihak dapat terselesaikan tanpa harus ke pengadilan dan juga prinsip BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen secara cepat, murah dan adil tercapai.

b) Dari segi struktur hukum, yaitu Anggota BPSK Kota Malang telah menjalankan tugasnya menyelesaikan sengketa konsumen mulai dari menerima pengajuan gugatan, melakukan persidangan serta menetapkan putusan sengketa konsumen sesuai dengan kewenangan yang dimiliki oleh BPSK dibantu oleh Sekretariat BPSK Kota Malang. BPSK Kota Malang di dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen juga dibantu dengan adanya Penyidik Pegawai Negeri Sipil Perlindungan Konsumen (PPNS-PK) untuk menghadirkan pelaku usaha yang tidak menghadiri persidangan.

Menurut penulis, dari segi struktur hukum Anggota BPSK yang memiliki wewenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen telah melaksanakan tugasnya. Penyelesaian sengketa konsumen telah dilakukan berdasarkan prosedur-prosedur yang telah ditetapkan oleh perundang-undangan. Dalam pelaksanaannya dibantu oleh Sekretariat BPSK Kota Malang. Selain itu PPNS-PK juga membantu peran BPSK dalam hal menghadirkan pihak pelaku usaha yang tidak menghadiri sidang dengan mengirimkan surat panggilan.



c) Dari sisi kultur hukum, dengan adanya kesepakatan antara pihak bersengketa yaitu konsumen dan pelaku usaha untuk menyelesaikan permasalahan di BPSK dan juga para pihak bersengketa memiliki ketaatan hukum dengan mengikuti prosedur beracara di BPSK.

Menurut penulis, adanya kesepakatan antara pihak bersengketa yaitu konsumen dan pelaku usaha dinilai sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan oleh BPSK,

adanya kesepakatan antara kedua belah pihak akan memudahkan BPSK dalam memberikan putusan sengketa konsumen dengan kelengkapan bukti-bukti dikarenakan para pihak memiliki itikad baik untuk menyelesaikan sengketa konsumen di BPSK. Adanya kesepakatan antara kedua belah pihak juga akan memberikan kemungkinan yang sangat besar bahwa penyelesaian sengketa konsumen akan berakhir di BPSK tanpa harus diajukan keberatan ke pengadilan.

Sedangkan untuk ketaatan hukum para pihak, menurut penulis, setiap pihak bersengketa yang memiliki ketaatan hukum yaitu dengan mengikuti prosedur persidangan yang telah ditetapkan oleh BPSK. Bentuk ketaatan hukum salah satunya adalah dengan memenuhi panggilan jadwal bersidangan yang telah ditetapkan oleh BPSK. Di dalam penyelesaian sengketa konsumen secara arbitrase di BPSK Kota Malang, Kehadiran para pihak bersengketa khususnya dari pihak pelaku usaha menjadi acuan apakah putusan yang dibuat oleh BPSK tersebut diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri atau tidak. Ketidakhadiran pelaku usaha akan



membuat BPSK mengeluarkan putusan *verstek*, dimana di BPSK Kota Malang setiap putusan *verstek* akan berakhir terhadap pengajuan keberatan ke Pengadilan Negeri.

Sedangkan dari faktor non hukum yang mempengaruhi antara lain sebagai berikut:<sup>41</sup>

a) Sarana dan Prasarana di BPSK Kota Malang yang memadai dengan adanya bagian kantor tersendiri di Kantor Terpadu Kota Malang. Fasilitas yang dimiliki oleh BPSK Kota Malang antara lain dengan adanya ruang sidang, ruang sekretariat dan juga perlengkapan yang mendukung lainnya.

Menurut penulis, dengan kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai maka proses pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Malang dapat berjalan dengan baik dan lancar.

b) Anggaran dana untuk BPSK Kota Malang yang berasal dari Kementerian Perdagangan dan Perindustrian Republik Indonesia cukup lancar.

Menurut penulis, lancarnya anggaran dana yang diberikan kepada BPSK Kota Malang akan mendukung biaya operasional penyelenggaraan penyelesaian sengketa konsumen.

## 2. Faktor Penghambat

Selain terdapat faktor yang mendukung pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen melalui cara arbitrase oleh BPSK, ada pula beberapa

<sup>41</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Siti Mahmudah S.E., M.M., selaku Ketua dan Anggota BPSK Kota Malang, pada tanggal 22 Juni 2016.



faktor-faktor yang menjadi hambatan. Faktor hukum yang mempengaruhi antara lain:<sup>142</sup>

a) Dari segi kultur hukum, yaitu dilihat dari sikap pihak pelaku usaha yang tidak memenuhi panggilan sidang atau prosedur persidangan sehingga pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui cara arbitrase kurang maksimal.

Menurut penulis, ketidak hadirannya salah satu pihak bersengketa di dalam sidang BPSK dalam proses pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen melalui cara arbitrase sangatlah berpengaruh terhadap kelancaran proses sidang. Dapat diketahui bahwa putusan BPSK Kota Malang yang diajukan

keberatan merupakan putusan *verstek* yang hanya dapat dilakukan apabila penyelesaian sengketa konsumen dilakukan melalui cara arbitrase. Ketika

salah satu pihak yaitu pelaku usaha tidak menghadiri persidangan di

BPSK, tentunya penyelesaian sengketa konsumen secara arbitrase sebagai alternatif penyelesaian sengketa diluar pengadilan tidak akan tercapai

ketika salah satu pihak tidak menaati prosedur hukum. Jika kita melihat

kasus-kasus yang ada di BPSK Kota Malang, dapat dilihat bahwa seluruh

kasus yang diajukan keberatan merupakan kasus yang diputus secara *verstek* dimana pihak pelaku usaha tidak menghadiri sidang di BPSK.

Dapat dilihat dalam contoh kasus PT. Adira Finance dimana kasus tersebut diputus secara *verstek*, pihak PT. Adira Finance menyatakan

<sup>142</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Siti Mahmudah, S.E., M.M., selaku Ketua dan Anggota BPSK Kota Malang pada tanggal 22 Juni 2016



bahwa ketidak hadirannya tersebut dikarenakan pihak legal dari PT. Adira Finance hanya 2 orang untuk seluruh daerah Jawa Timur sehingga kekurangan sumber daya manusia untuk memenuhi panggilan, dan juga ditambah dari PT. Adira Finance sebagai pihak tergugat meyakini bahwa pihaknya yang malah dirugikan dengan keterlambatan pembayaran oleh konsumen, dalam hal ini pihak PT. Adira Finance menganggap dirinya tidak bersalah atas kerugian yang dirasakan konsumen.<sup>143</sup>

Menurut penulis, hal terpenting di dalam penyelesaian secara arbitrase adalah dengan pemilihan arbiter yang dilakukan oleh masing-masing para pihak bersengketa dimana para arbiter terpilih memiliki peranan penting dalam membantu penyelesaian sengketa konsumen, maka ketika salah satu pihak tidak menghadiri persidangan pemilihan arbiter sebagai pemegang kunci terhadap keberhasilan penyelesaian sengketa melalui cara arbitrase tidak terlaksana.

b) Adanya klausula perjanjian hukum antara konsumen dengan pelaku usaha sebelumnya ketika ada perselisihan tidak menyelesaikan sengketa di BPSK tetapi di tempat lain yang juga berwenang untuk menyelesaikan sengketa tersebut.

Di dalam penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK secara arbitrase terdapat beberapa kasus yang dimana BPSK sebenarnya tidak berwenang dalam menangani kasus tersebut. Dapat dilihat di dalam kasus PT

<sup>143</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Ashrul Fathulana, S.H., selaku perwakilan dari PT. Adira Finance Malang sebagai pihak tergugat sengketa konsumen di BPSK Kota Malang, pada tanggal 18 Juli 2016



Bestprofit Future, BPSK telah memberikan putusan *verstek* dengan mengabulkan tuntutan konsumen, atas putusan tersebut kasasi sampai di Mahkamah Agung dan dinyatakan bahwa sebenarnya BPSK tidak berwenang menangani kasus tersebut. Dalam kasus ini, sebenarnya sudah terdapat klausula perjanjian antara pihak konsumen dan pelaku usaha sebelumnya yang menyatakan bahwa apabila perselisihan dan perbedaan pendapat timbul dan tidak dapat diselesaikan maka para pihak sepakat untuk menyelesaikan perselisihan berdasarkan peraturan dan prosedur Badan Arbitrase Perdagangan Berjangka Komoditi (BAKTI).

Dalam hal ini PT. Bestprofit Future menolak menghadiri persidangan di BPSK karena memang sebelumnya telah disepakati apabila terdapat sengketa yang muncul dan tidak bisa diselesaikan diantara para pihak, maka penyelesaian sengketa konsumen dilakukan di BAKTI.<sup>144</sup> Namun dalam hal ini, apabila pelaku usaha menolak menyelesaikan sengketa konsumen di BPSK Kota Malang, maka setidaknya diminta itikad baik dari pelaku usaha untuk menghadiri persidangan sehingga Majelis BPSK dapat mempertimbangkan dengan adanya bukti-bukti yang mendukung dari pihak pelaku usaha.<sup>145</sup>

Menurut penulis ketika konsumen dan pelaku usaha sebelumnya sudah memiliki klausula perjanjian untuk menyelesaikan sengketa bukan di

<sup>144</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Achmad Hamdi, S.IP., selaku selaku perwakilan dari PT. Bestprofit Futures Cab. Malang sebagai pihak tergugat sengketa konsumen di BPSK Kota Malang, pada tanggal 22 Juli 2016

<sup>145</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Ir. Titik Mujiati, selaku Kepala Sekretariat BPSK Kota Malang, pada tanggal 21 Juni 2016





BPSK atau menyelesaikan sengketa di pengadilan, maka tentunya BPSK tidak berwenang untuk menyelesaikan sengketa tersebut dan akan mengalami kesulitan dalam melakukan penyelesaian sengketa konsumen bahkan hingga melakukan kesalahan dalam memberikan putusan. BPSK mengabulkan gugatan konsumen dikarenakan pihak pelaku usaha tidak menghadiri persidangan. Adanya kesepakatan sebelumnya antara konsumen dan pelaku usaha membuat salah satu pihak yaitu pihak tergugat enggan untuk menyelesaikan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK, terutama jika penyelesaian sengketa dilakukan secara arbitrase yang membuka peluang pelaku usaha untuk mengajukan keberatan dan melanjutkan sengketa kasus di pengadilan.

Sedangkan untuk faktor non-hukum yang menjadi hambatan adalah sebagai berikut:<sup>146</sup>

- a) Tidak ada kesepakatan antara pihak bersengketa yaitu konsumen dan pelaku usaha untuk menyelesaikan sengketa konsumen di BPSK ketika sengketa sudah muncul sehingga tidak adanya kesadaran para pihak untuk menyelesaikan sengketa.

Menurut penulis, salah satu faktor utama tidak tercapainya penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan oleh BPSK adalah apabila para pihak tidak memiliki kesepakatan untuk menyelesaikan sengketa konsumen di

<sup>146</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Siti Mahmudah, S.E., M.M., selaku Ketua dan Anggota BPSK Kota Malang pada tanggal 22 Juni 2016 dan Hasil Wawancara dengan Bapak Ashrul Fathulana, S.H., selaku perwakilan dari PT. Adira Finance Malang sebagai pihak tergugat sengketa konsumen di BPSK Kota Malang, pada tanggal 18 Juli 2016



BPSK. Ketika tidak adanya kesepakatan bersama (*mutual consent*) maka faktor kesukarelaan dan kesadaran bersama untuk menyelesaikan sengketa konsumen di BPSK tidak akan terlaksana, contohnya saja dengan tidak hadirnya salah satu pihak bersengketa pada saat persidangan, ataupun di dalam tidak dilaksanakannya putusan yang sudah dikeluarkan oleh BPSK Kota Malang.

- b) Kurangnya respon positif terhadap lembaga BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen dimana BPSK sebagai badan penyelesaian sengketa konsumen cenderung untuk memihak kepentingan dari konsumen.

Menurut penulis, dengan beberapa contoh pihak pelaku usaha yang tidak menghadiri panggilan sidang dan prosedur penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Malang, maka membuktikan masih kurangnya respon positif terhadap lembaga penyelesaian sengketa konsumen ini, terutama untuk pihak tergugat yaitu pelaku usaha. Pihak pelaku usaha menganggap bahwa BPSK cenderung pasti akan memihak konsumen karena BPSK merupakan lembaga yang dibuat untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen sedangkan untuk pelaku usaha yang mengalami kerugian tidak ada.<sup>147</sup>

Hal ini dapat dimengerti dengan anggapan bahwa BPSK merupakan bentukan pemerintah dan didominasi peran pemerintah, sehingga tidak salah jika masyarakat khususnya pihak pelaku usaha yang berbentuk badan

<sup>147</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Ashrul Fathulana, S.H., selaku perwakilan dari PT. Adira Finance Malang sebagai pihak tergugat sengketa konsumen di BPSK Kota Malang, pada tanggal 18 Juli 2016



hukum menganggap BPSK kurang memahami mengenai permasalahan penyelesaian sengketa konsumen dengan dasar hukum.

### **3. Upaya BPSK Kota Malang Dalam Mengatasi Hambatan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Cara Arbitrase**

Terhadap hambatan yang ada, upaya BPSK untuk mengatasi hambatan di dalam faktor hukum adalah:<sup>148</sup>

a) Di dalam permasalahan para pihak tidak menghadiri persidangan atas

surat panggilan yang telah di keluarkan oleh BPSK maka menurut Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu di dalam Pasal 52 huruf j, apabila pelaku usaha tidak hadir di dalam persidangan, maka BPSK berhak untuk meminta bantuan kepada penyidik.

Dalam hal ini BPSK Kota Malang meminta bantuan terhadap Penyidik Pegawai Negeri Sipil Perlindungan Konsumen (PPNS-PK). Menurut

penulis apa yang dilakukan BPSK dengan meminta bantuan terhadap PPNS-PK sudah tepat dan baik jika menimbang tidak semua BPSK di

Indonesia meminta bantuan terhadap penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha yang tidak hadir dalam persidangan, akan tetapi upaya ini tidak

dapat menjangkau faktor penghambat ini dikarenakan pihak pelaku usaha tetap tidak menghadiri persidangan.

b) Di dalam permasalahan adanya klausula perjanjian hukum sebelumnya antara pihak konsumen dan pelaku usaha untuk menyelesaikan

<sup>148</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Siti Mahmudah, S.E., M.M., selaku Ketua dan Anggota BPSK Kota Malang, pada tanggal 22 Juni 2016.



penyelesaian sengketa bukan di BPSK, upaya yang dilakukan BPSK Kota Malang hanya bisa mengabulkan gugatan konsumen melalui cara arbitrase secara *verstek* sesuai dengan ketentuan Pasal 36 Kepmenperindag 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dimana BPSK dapat mengabulkan gugatan konsumen tanpa kehadiran pelaku usaha. Menurut penulis, walaupun BPSK dapat mengabulkan gugatan konsumen ketika pelaku usaha tidak hadir, BPSK harus benar-benar memeriksa apakah sengketa tersebut merupakan kewenangan BPSK atau bukan, sehingga putusan yang dikeluarkan BPSK merupakan putusan yang adil untuk para pihak yaitu konsumen dan pelaku usaha walaupun BPSK merupakan lembaga penyelesaian sengketa konsumen.

Sementara itu untuk upaya BPSK dalam mengatasi hambatan di bidang non hukum adalah sebagai berikut:<sup>149</sup>

- a) Dalam hal tidak adanya kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha untuk menyelesaikan sengketa konsumen di BPSK, maka dalam hal ini pelaku usaha dapat menolak keinginan konsumen agar sengketanya diselesaikan di BPSK Kota Malang. Menurut penulis, permasalahan ini sebenarnya diluar jangkauan BPSK, namun solusi yang ditawarkan BPSK adalah terhadap setiap perjanjian hukum yang tertulis antara konsumen dan pelaku usaha mencantumkan klausul penyelesaian sengketa untuk

<sup>149</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Ir. Titik Mujiati, selaku Kepala Sekretariat BPSK Kota Malang, pada tanggal 21 Juni 2016



diselesaikan di BPSK sehingga kedua belah pihak bersengketa memiliki kesukarelaan dan kesadaran untuk menyelesaikan permasalahan, karena kembali lagi bahwa sengketa berawal dari hubungan yang diciptakan oleh konsumen dan pelaku usaha yang saling menghendaki.

b) Di dalam permasalahan kurangnya respon positif terhadap lembaga BPSK, maka menurut BPSK Kota Malang hal tersebut merupakan anggapan masing-masing pihak sehingga belum ada upaya yang dilakukan untuk penanganannya. Menurut penulis, BPSK sebagai badan penyelesaian sengketa konsumen di luar peradilan umum harus berusaha melaksanakan perannya semaksimal mungkin sehingga masyarakat baik konsumen ataupun pelaku usaha memberikan kepercayaan kepada BPSK ketika terjadi sengketa.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis mengenai implementasi penyelesaian sengketa konsumen melalui cara arbitrase berdasarkan Pasal 52 huruf a Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka kesimpulan yang didapat di dalam penelitian ini adalah:

1. Penyelesaian sengketa konsumen secara arbitrase di BPSK Kota Malang telah dilakukan berdasarkan kaidah atau peraturan perundang-undangan yang ada.

Di dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen melalui cara arbitrase, tidak semua putusan BPSK Kota Malang diterima oleh para pihak bersengketa dengan masih adanya beberapa putusan yang diajukan keberatan. Keberatan banyak dilakukan oleh pelaku usaha yang tidak menghadiri persidangan, sehingga BPSK Kota Malang memberikan putusan secara *verstek*.

Thadap putusan BPSK, penyelesaian sengketa secara arbitrase yang memberikan kesempatan kepada para pihak untuk mengajukan keberatan, cenderung pelaku usaha yang tidak pernah menghadiri persidangan di BPSK akan melanjutkan perkaranya ke Pengadilan, bahkan hingga ke Mahkamah Agung. Keadaan tersebut membuat BPSK sebagai lembaga *small claim court* yang menyelesaikan sengketa konsumen secara murah, cepat, dan sederhana tidak tercapai, serta menimbulkan kesan negatif terhadap keberadaan BPSK jika akhirnya ke pengadilan juga.



2. Di dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen melalui cara arbitrase di BPSK Kota Malang, terdapat faktor-faktor yang berpengaruh antara lain faktor pendukung dan penghambat, serta terdapat pula upaya-upaya yang dilakukan oleh BPSK untuk mengatasi hambatan yang ada.

Faktor hukum yang mendukung antara lain adalah penyelesaian sengketa konsumen secara arbitrase yang dilakukan oleh BPSK Kota Malang didasarkan atas aturan hukum yang jelas, serta Anggota BPSK telah menjalankan tugasnya berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan oleh perundang-undangan dibantu dengan Sekretariat BPSK dan PPNS-PK, dan juga adanya kesepakatan antara pihak bersengketa untuk menyelesaikan permasalahan di BPSK serta adanya ketaatan hukum para pihak bersengketa.

Sedangkan untuk faktor non hukum yaitu dengan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai serta anggaran dana yang mendukung operasional pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen.

Faktor hukum yang menghambat antara lain adalah sikap pihak pelaku usaha tidak memenuhi panggilan sidang sehingga menghambat proses persidangan dan juga adanya klausula perjanjian anatara para pihak sebelumnya sehingga sebenarnya BPSK tidak berwenang untuk menyelesaikan sengketa tersebut.

Sedangkan faktor non hukum yang menghambat penyelesaian sengketa konsumen secara arbitrase di BPSK Kota Malang adalah tidak adanya kesepakatan antara pihak bersengketa untuk menyelesaikan sengketa konsumen di BPSK ketika sengketa sudah dan juga kurangnya respon positif



terhadap lembaga BPSK terutama dari pihak pelaku usaha yang tidak pernah menghadiri persidangan di BPSK.

Sedangkan upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat dimana para pihak tidak menghadiri persidangan adalah BPSK Kota Malang meminta bantuan kepada penyidik yaitu Penyidik Pegawai Negeri Sipil Perlindungan Konsumen (PPNS-PK), untuk adanya klausula perjanjian maka BPSK hanya bisa mengabulkan gugatan konsumen apabila pihak pelaku usaha tidak hadir dan upaya untuk mengatasi faktor penghambat dimana tidak ada kesepakatan para pihak untuk menyelesaikan sengketa di BPSK, maka ditawarkan setiap perjanjian tertulis antara konsumen dan pelaku usaha dibuat klausula penyelesaian sengketa diselesaikan di BPSK, untuk kurangnya respon positif terhadap lembaga BPSK, masih belum ada upaya untuk penanganannya.

## **B. Saran**

Berdasarkan permasalahan dan juga faktor-faktor yang menghambat penyelesaian sengketa konsumen secara arbitrase di BPSK Kota Malang, penulis memberikan beberapa saran antara lain:

### **1. Untuk Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang**

Dalam hal ini, BPSK yang berada di bawah Dinas Perindustrian dan Perdagangan hendaknya selalu mengawasi jalannya pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan oleh BPSK. Perlu juga dilakukan sosialisasi tidak hanya kepada konsumen tetapi juga pelaku usaha mengenai perlindungan konsumen dan juga BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen.





## 2. Untuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang

Diharapkan BPSK Kota Malang mulai dari anggota dan sekretariat dapat menjalankan tugasnya dengan baik sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen dengan memberikan putusan yang adil sehingga memuaskan para pihak bersengketa yaitu pihak konsumen dan pelaku usaha, ketika putusan dapat diterima oleh para pihak maka peluang untuk mengajukan keberatan ke pengadilan semakin kecil.

## 3. Untuk Konsumen dan Pelaku Usaha

Para konsumen yaitu sebagai pengguna barang/ jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha, diharapkan lebih berhati-hati dan menjadi konsumen pintar terutama terhadap adanya perjanjian hukum yaitu dapat menambahkan klausula mengenai penyelesaian sengketa yang dilakukan BPSK.

Dan untuk pihak pelaku usaha, harus memiliki itikad baik menyelesaikan sengketa dengan taat hukum menghadiri panggilan BPSK atas gugatan yang diajukan oleh konsumen yang merasa dirugikan sehingga pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen berjalan dengan lancar.



## DAFTAR PUSTAKA

Abdul Halim Barkatullah, 2008, **Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran**, Nusa Media, Bandung.

Abdurrahman Muslan, 2009, **Sosiologi dan Metode Penelitian Hukum**, UMM Press, Malang.

Ahmad Ali, 2002, **Menguak Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis)**, Gunung Agung, Jakarta.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2011, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Rajawali Pers, Jakarta.

Amirudin dan H. Zainal Asikin, 2008, **Pengantar Metode Penelitian Hukum**, Raja Perkasa, Jakarta.

Az. Nasution, 2001, **Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar**, Diadit Media, Jakarta.

Bambang Sunggono, 2007, **Metode Penelitian Hukum**, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Bambang Waluyo, 2002, **Penelitian Hukum Dalam Praktek**, Sinar Grafika, Jakarta.

Bryan A. Garner, 2004, *Black's Law Dictionary*, West Publishing, St. Paul Minnesota.

Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Sinar Grafika, Jakarta.

Gunawan Widjaja, 2002, **Alternatif Penyelesaian Sengketa**, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, **Hukum Tentang Perlindungan Konsumen**, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Hamidi, 2010, **Metode Penelitian dan Teori Komunikasi**, UMM Press, Malang.

Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, 2002, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Mandar Maju, Bandung.

Iqbal Hasan, 2002, **Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya**, Ghalia Indonesia, Jakarta.



Komar Kartaatmadja, 2001, **Beberapa Masalah Dalam Penerapan ADR di Indonesia, Dalam Prospek dan Pelaksanaan Arbitrase di Indonesia**, Citra Aditya Bakti, Bandung.

Peter Colin, *Business English Dictionary*, Linguaphone Institute Limited, London.

Sedarmayanti dan Syarifudin Hidayat, 2002, **Metodologi Penelitian**, Mandar Maju, Bandung.

Shidarta, 2000, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Grasindo, Jakarta.

S. Nasution, 2006, **Metode Research**, Bumi Aksara, Jakarta.

Susanti Adi Nugroho, 2011, **Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya**, Kencana, Jakarta.

Suyud Margono, 2001, **Perlebagaan *Alternative Disoute Resolution* (ADR), Dalam Prospek dan Pelaksanaannya Arbitrase di Indonesia**, Citra Aditya Bakti, Bandung.

Soerjono Soekanto, 2005, **Pengantar Penelitian Hukum**, UI Press, Jakarta.

Yusuf Shofie, 2003, **Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK Teori dan Praktik Penegakan Hukum**, Citra Aditya Bakti, Bandung.

Zulham, 2013, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Kencana, Jakarta.

## JURNAL

Ari Purwadi, 2002, **Pengaturan Persoalan Perlindungan Konsumen dalam UUPK**, Yustika Vol. III No. 2.

Inosentius Samsul, 2004, **Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak**, Universitas Indonesia, Jakarta.

## PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

**Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**, Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 No. 42 Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia No. 3821.

**Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa**, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872.



**Peraturan Mahkamah Agung No. 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Tanggal 13 Maret 2006.**

**Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Tanggal 10 Desember 2001.**

#### **INTERNET**

**Anonim, Kamus Besar Bahasa Indonesia (online),** <http://kbbi.web.id/sengketa>, (diakses pada tanggal 13 Februari 2016, pukul 11.15 WIB)

**Profil BPSK Kota Malang (online),** <https://bpskkotamalang.files.wordpress.com/2015/02/profil-bpsk-kota-malang-2014.pdf>, (diakses pada tanggal 9 Februari 2016, pukul 10.30 WIB)

**Putusan Pengadilan Negeri Nomor : 88/Pdt.Plw/2013/PN.Mlg. (online),** <http://putusan.mahkamahagung.go.id/putusan/5044511a3c69f86e16ef981942fe8469>, (diakses pada tanggal 5 April 2016, pukul 07.00 WIB)