



**PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)
DALAM MENANGANI PERKARA KONSUMEN DI KOTA
PROBOLINGGO**

**(Studi Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Undang-
Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang
Perlindungan Konsumen di Kota Probolinggo)**

TESIS



Oleh :

**RAHMAD SOLEH
N.P.M: 21902021019**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM MALANG
MALANG
2021**

PERAN BADAN PENYELESIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM MENANGANI PERKARA KONSUMEN DI KOTA PROBOLINGGO

Kata Kunci: BPSK, Perkara Konsumen, Kota Probolinggo.

Rahmad Soleh

Budi Parmono

Rahmatul Hidayati

Abstrak

Permasalahan yang dihadapi oleh konsumen Indonesia, bahkan konsumen di negara-negara berkembang lainnya, tidak hanya sekedar bagaimana memilih barang, akan tetapi jauh lebih kompleks dari itu, yaitu menyangkut kesadaran semua pihak, baik pengusaha, pemerintah dan konsumen sendiri tentang pentingnya perlindungan konsumen. Berbagai kasus yang merugikan konsumen tidak diakhiri dengan penyelesaian yang memuaskan konsumen. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut dengan UUPK) memang sengaja dibentuk dengan beberapa pertimbangan, antara lain karena ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai, sehingga perlu adanya perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha demi terciptanya perekonomian yang sehat.

Keberadaan BPSK di setiap kota dan/atau kabupaten merupakan amanat perundang-undangan. Konsumen yang berada di daerah kota dan/atau kabupaten akan mengalami kesulitan untuk meminta perlindungan hak-hak sebagai konsumen karena tidak adanya BPSK. Walaupun sebenarnya melalui pengadilan negeri sengketa konsumen dapat diselesaikan. Akan tetapi pada umumnya penyelesaian sengketa melalui pengadilan membutuhkan biaya yang besar dan waktu yang cukup lama, padahal nilai sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha tidaklah besar. Penelitian ini merupakan penelitian hukum yuridis empiris dengan pendekatan yuridis sosiologi, dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisa Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menangani Perkara Konsumen di Kota Probolinggo yang sedang berlaku secara efektif.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Probolinggo merupakan BPSK yang masuk dalam wilayah kerja BPSK Jember yang berdiri berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 28 Tahun 2014. Data pengaduan dan penyelesaian sengketa yang diperoleh dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Jember pada Tahun 2016 sebanyak 45 pengaduan diselesaikan secara arbitrase oleh majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Jember, 30 diselesaikan secara damai dan selebihnya ditolak karena bukan kewenangan Badan Penyelesaian sengketa Konsumen (BPSK) Jember untuk menyelesaikannya. Sedangkan khusus kasus sengketa konsumen yang terjadi di Kota Probolinggo dalam 3 (tiga) tahun terakhir yang dilaporkan ke BPSK di Kota Probolinggo hanya 10 (sepuluh) kasus, yang terdiri dari 2 kasus di tahun 2019, 5 kasus di tahun 2019, dan 3 kasus di tahun 2020. Dari 10 kasus tersebut, 7 diantaranya telah terselesaikan dengan jalan mediasi.

Sebagai upaya penyelesaian apa saja yang dilakukan BPSK Jember di Kota Probolinggo dalam mengatasi sengketa konsumen adalah dengan cara;



Aksesibilitas yakni bagaimana mengupayakan agar lembaga penyelesaian sengketa konsumen dapat diakses seluas-luasnya oleh masyarakat, Fairness dalam arti keadilan lebih diutamakan daripada kepastian hukum sehingga sebuah lembaga penyelesaian sengketa konsumen setidaknya harus bersifat mandiri dan dapat dipertanggungjawabkan pada masyarakat, Efektif, lembaga penyelesaian sengketa harus dibatasi cakupan perkaranya (kompleksitas dan nilai klaim) dan setiap perkara yang masuk harus diproses secepat mungkin tanpa mengabaikan kualitas penanganan perkara.



**THE ROLE OF THE CONSUMER DISPUTE SETTLEMENT AGENCY (BPSK)
IN HANDLING CONSUMER CASES IN PROBOLINGGO CITY**

Keywords: BPSK, Consumer Cases, Probolinggo City.

Rahmad Soleh

Budi Parmono

Rahmatul Hidayati

Abstract

The problems faced by Indonesian consumers, even consumers in other developing countries, are not just how to choose goods, but are far more complex than that, which involves the awareness of all parties, both entrepreneurs, the government and consumers themselves about the importance of consumer protection. Various cases that harm consumers do not end with a satisfactory solution for consumers. Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (hereinafter referred to as UUPK) was deliberately formed with several considerations, among others, because the legal provisions that protect the interests of consumers in Indonesia are not sufficient, so there is a need for a set of laws and regulations to achieve a balance of protection of interests. consumers and business actors for the creation of a healthy economy.

The existence of BPSK in every city and/or district is a statutory mandate. Consumers residing in urban and/or district areas will have difficulty requesting protection of their rights as consumers due to the absence of BPSK. Although in fact through the district court consumer disputes can be resolved. However, in general, dispute resolution through the courts requires large costs and takes a long time, even though the value of disputes between consumers and business actors is not large. This research is an empirical juridical legal research with a sociological juridical approach, with the aim of knowing and analyzing the role of the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) in Handling Consumer Cases in Probolinggo City which is currently in effect effectively.

The Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) in Probolinggo City is a BPSK that is included in the Jember BPSK working area which was established based on Presidential Decree No. 28 of 2014. Data on complaints and dispute resolution obtained from the Jember Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) in 2016 were 45 complaints were resolved by arbitration by the Jember Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK), 30 were resolved amicably and the rest were rejected because it was not within the authority of the Jember Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) to resolve them. Meanwhile, specifically for cases of consumer disputes that occurred in Probolinggo City in the last 3 (three) years reported to BPSK in Probolinggo City, only 10 (ten) cases, consisting of 2 cases in 2019, 5 cases in 2019, and 3 cases in 2020. Of the 10 cases, 7 of them have been resolved through mediation.

As an effort to settle what BPSK Jember in Probolinggo City has done in overcoming consumer disputes, namely; Accessibility is how to strive for consumer dispute resolution institutions to be accessed as widely as possible by the community, Fairness in the sense of justice takes precedence over legal certainty so that a consumer dispute resolution institution must at least be independent and accountable to the community Effectively, dispute resolution institutions must be limited in scope the case (complexity and value of claims)



and every incoming case must be processed as quickly as possible without compromising the quality of case handling.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan bisnis barang dan jasa semakin menunjukkan kemajuan pesat dengan berbagai ragam produk barang dan jasa yang ditawarkan, mulai dari produk dalam negeri maupun luar negeri mudah dijumpai di berbagai macam tempat transaksi (pasar). Saat globalisasi ekonomi terjadi, batas-batas wilayah suatu negara akan semakin kabur sehingga menimbulkan ketertarikan antar ekonomi nasional dengan ekonomi internasional. Globalisasi ekonomi memiliki pengaruh yang positif dan negatif. Pengaruh positif globalisasi dalam bidang ekonomi akan memberikan peluang produk negeri ke pasar internasional secara kompetitif, sedangkan pengaruh negatif globalisasi ekonomi adalah membuka peluang masuknya produk luar negeri ke dalam pasar nasional.

Globalisasi sebagai akibat pesatnya kemajuan di bidang transportasi dan komunikasi ternyata menimbulkan semakin besarnya ketergantungan antar bangsa, kemudian juga timbulnya tingkat kompetensi yang semakin tajam. Persaingan yang semakin keras membawa tuntutan pada kualitas produk dan tingkat efisiensi yang semakin tinggi. Dalam pandangan dunia bisnis, globalisasi tidak hanya sekedar berdagang di beberapa negara di dunia, tetapi berdagang di seluruh dunia dengan cara baru, yang menjaga keseimbangan antara kualitas produksi dengan kebutuhan khas yang bersifat lokal dari konsumen, cara baru ini dipengaruhi oleh saling ketergantungan antar bangsa yang saling meningkat, berlakunya standar-standar dan kualitas

baku internasioanal, melemahnya ikatan-ikatan etnosentrik yang sempit, peningkatan peran swasta dalam bentuk korporasi internasioanal, melemahnya ikatan-ikatan nasional dibidang ekonomi dan peranan informasi sebagai kekuatan baru.

Sebagai contoh di Indonesia, produk elektronik asal China saat ini mulai mendapatkan kepercayaan masyarakat. Hal ini karena produk-produk asal China sudah mulai menunjukkan kualitasnya dan mampu bersaing dengan beberapa merk dagang yang lain. Seiring dengan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap produk asal China, Midea Electronics sebagai salah satu produk keluaran China, yakin hingga akhir tahun ini mampu terus meningkatkan jumlah penjualannya.

Keberadaan produk barang dan jasa di satu sisi dan konsumen di sisi lain merupakan dua sisi yang selalu bersentuhan dalam berbagai transaksi yang dilanjutkan dengan pemakaian barang dan jasa tersebut. Sebagai negara dengan konsumen terbesar di Asia Tenggara, eksistensi konsumen di Indonesia masih disinyalir berada pada posisi lemah dan rentan terhadap timbulnya berbagai kerugian konsumen sebagai akibat dari pemakaian barang dan jasa. Perkembangan industri dan gerak modal yang cepat menyebabkan produksi barang dan jasa semakin kompleks. Begitu juga dengan informasi di balik proses industri sebagai salah satu faktor persaingan. Hal lain, konsumen golongan bawah mempunyai pilihan yang terbatas hanya untuk barang-barang murah. Mekanisme dan transaksi pasar, tidak selalu adil sehingga sering merugikan konsumen. Pemerintah masih kurang berperan untuk menjadi wasit dalam mengatasi mekanisme pasar yang *unfair* dan cenderung merugikan konsumen.

Permasalahan yang dihadapi oleh konsumen Indonesia, bahkan konsumen di negara-negara berkembang lainnya, tidak hanya sekedar bagaimana memilih barang, akan tetapi jauh lebih kompleks dari itu, yaitu menyangkut kesadaran semua pihak, baik pengusaha, pemerintah dan konsumen sendiri tentang pentingnya perlindungan konsumen. Berbagai kasus yang merugikan konsumen tidak diakhiri dengan penyelesaian yang memuaskan konsumen. Dalam kasus Indonesia melawan Tan Chandra Helmi dan Gimun Tanno, yang terkenal dengan kasus "Biskuit Beracun", gugatan konsumen hanya diselesaikan dari aspek pidana dan administrasi saja, sehingga konsumen atau korban tidak mendapat kompensasi atau ganti kerugian atas dasar tuntutan perdata.¹

Oleh karena itu, upaya pemberdayaan konsumen melalui pembentukan undang-undang yang dapat melindungi kepentingan konsumen serta dapat diterapkan secara efektif di masyarakat sangat dibutuhkan, di samping kemudahan dalam proses penyelesaian perkara sengketa konsumen yang timbul karena kerugian harta bendanya, kesehatan tubuh, atau kehilangan jiwa, dalam pemakaian, penggunaan dan/atau pemanfaatan produk.

Untuk menjamin suatu penyelenggaraan perlindungan konsumen, maka pemerintah menuangkan perlindungan konsumen dalam suatu produk hukum. Hal ini sangat penting, karena hukum mempunyai kekuatan untuk memaksa pelaku usaha untuk mentaatinya, dan juga hukum memiliki sanksi yang tegas. Mengingat dampak penting yang dapat ditimbulkan akibat

¹ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2008, hal.4.

tindakan pelaku usaha yang sewenang-wenang dan hanya mengutamakan keunttngan bisnisnya sendiri, maka pemerirttah memiliki kewajiban untuk melindungi konsumen yang posisinya memang lemah, di samping ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen belum memadai.²

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen pendapat Az.³ Menurut Nasution, sebagaimana dikutip oleh Susanti Adi Nugroho, kepastian hukum itu meliputi segala upaya untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut.⁴

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut dengan UUPK) memang sengaja dibentuk dengan beberapa pertimbangan, antara lain karena ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai, sehingga perlu adanya perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha demi tereiptanya perekonomian yang sehat.

Menurut UUPK dalam Bab XI Pasal 49 sampai dengan Pasal 58 mengatur tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut BPSK), merupakan badan yang dibentuk oleh pemerintah yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha

² Penjelasan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

³ Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁴ Susanti Adi Nugroho, Op. Cit. hal. 10

dengan konsumen, tetapi bukanlah bagian dari institusi kekuasaan kehakiman.

Selanjutnya dalam Bab XIII Pasal 60, berkaitan dengan BPSK, mengatur mengenai kewenangan BPSK dalam menjatuhkan sanksi administratif. Konsep dasar pembentukan BPSK adalah untuk menangani penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen, yang pada umumnya meliputi jumlah nilai yang kecil, tetapi dalam pelaksanaannya tidak ada batasan nilai pengajuan gugatan, sehingga dimungkinkan gugatan konsumen meliputi jumlah nilai yang kecil sampai nilai yang besar.⁵

Meskipun BPSK bukan pengadilan, tetapi keberadaannya bukanlah sekedar tampil sebagai pengakuan hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan dalam upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut,⁶ tetapi keberadaannya yang lebih penting adalah melakukan pengawasan terhadap peneantuman klausula baku oleh pelaku usaha dan untuk mendorong kepatuhan pelaku usaha pada UUPK.⁷

Selain itu, Pasal 53 UUPK mengatur bahwa "Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen Daerah Tingkat II diatur dalam Surat Keputusan Menteri". Pemerintah membentuk BPSK di daerah tingkat II (Kabupaten/Kota) untuk menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan.⁸

Hal ini mengandung arti bahwa BPSK seharusnya sudah ada di setiap daerah kota dan/atau daerah kabupaten. Meskipun secara formil BPSK sudah

⁵ Ibid, hal. 18.

⁶ Lihat ketentuan Pasal 4 butir e UUPK yang mengatur hak-hak dan kewajiban konsumen

⁷ Lihat ketentuan Bab IV Pasal 8-17 UUPK, tentang perbuatan-perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha

⁸ Pasal 1 Ayat (1) dan Pasal 2 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI No. 350/MPP/Kep/12/2001

didirikan di beberapa wilayah, tetapi ternyata hingga kini yang aktif hanya ada di 8 kota, yaitu Medan, Palembang, Bandung, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Makassar, dan Malang.

Berdasarkan hal tersebut, maka hal ini menjadi indikasi lemahnya komitmen pemerintah dalam penegakan hukum perlindungan konsumen. Keberadaan BPSK di setiap kota dan/atau kabupaten merupakan amanat perundang-undangan. Konsumen yang berada di daerah kota dan/atau kabupaten akan mengalami kesulitan untuk meminta perlindungan hak-hak sebagai konsumen karena tidak adanya BPSK. Walaupun sebenarnya melalui pengadilan negeri sengketa konsumen dapat diselesaikan. Akan tetapi pada umumnya penyelesaian sengketa melalui pengadilan membutuhkan biaya yang besar dan waktu yang cukup lama, padahal nilai sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha tidaklah besar

Argumentasi bahwa konsumen masih berada pada posisi yang lemah dan kondisi ketidakseimbangan antara produsen dan konsumen diantaranya disebabkan oleh kekuatan kapital dan modal, produsen lebih terorganisasi, konsumen lebih individual, produsen diberikan kemudahan-kemudahan oleh pemerintah sedangkan konsumen cenderung tidak, karena dihadapkan dengan berbagai regulasi yang rumit. Kondisi ini menyebabkan konsumen berada pada posisi lemah dan sering menjadi korban dari produk barang dan jasa yang mereka manfaatkan.

Oleh karena itu, gerakan pencerdasan dan perlindungan konsumen, perangkat kelembagaan dan hukum, dan upaya lain agar konsumen bisa mengkonsumsi dengan lebih aman merupakan keharusan, karena

perkembangan ekonomi dan industri maju akan menimbulkan berbagai dampak negatif yang dapat mengancam hak-hak konsumen.

Terbaikannya hak-hak konsumen berpotensi menimbulkan kerugian konsumen yang berujung pada sengketa konsumen. Sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen akhir suatu produk barang dan jasa atau jasa dengan pelaku usaha yang timbul sebagai akibat dirugikannya hak-hak konsumen akibat pemakaian produk barang dan jasa. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut "UUPK") mengatur bahwasannya sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dapat diselesaikan menggunakan jalur litigasi dan jalur non litigasi.

Atas dasar itulah, peneliti bermaksud untuk mengadakan kajian berupa penelitian tentang **"Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menangani Perkara Konsumen di Kota Probolinggo"**.

Penelitian ini merupakan penelitian hukum yuridis empiris dengan pendekatan yuridis sosiologi, melakukan pengumpulan data primer melalui wawancara dengan sumber terkait. Yuridis empiris (yuridis sosiologis) yaitu suatu pendekatan yang dilakukan untuk menganalisa tentang sejauh manakah Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menangani Perkara Konsumen di Kota Probolinggo yang sedang berlaku secara efektif.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan pada latar belakang tersebut di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Berapa jumlah sengketa konsumen yang sudah ditangani oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Probolinggo dalam 3 (tiga) tahun terakhir di Kota Probolinggo ?
2. Apa hambatan yang dialami BPSK di Kota Probolinggo dalam penyelesaian sengketa konsumen?
3. Upaya penyelesaian apa saja yang dilakukan BPSK di Kota Probolinggo dalam mengatasi hambatan yang dialami selama menangani kasus sengketa konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Jumlah sengketa konsumen dan teknis penyelesaiannya pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Probolinggo dalam upaya perlindungan terhadap konsumen.
2. Mengetahui hambatan BPSK di Kota Probolinggo dalam penyelesaian sengketa konsumen.
3. Untuk mengetahui upaya-upaya penyelesaian penanganan sengketa konsumen di Kota Probolinggo.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat :

- a. manfaat teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang perlindungan konsumen beserta hal-hal yang berkaitan sengketa konsumen termasuk di dalamnya penyelesaian sengketa konsumen pemilu yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
- b. manfaat praktis, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa solusi konkrit atas permasalahan yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa konsumen secara efektif.

E. Orisinalitas Penelitian

Orisinalitas sebuah karya, tentu kita tahu bahwa dalam membuat sebuah karya kita haruslah menjaga orisinalitas dari karya kita, terutama pada karya akademik. Orisinalitas merupakan kriteria utama dan kata kunci dari hasil karya akademik terutama pada tingkat doktor. Karya akademik, khususnya skripsi, tesis, dan disertasi, harus memperlihatkan bahwa karya itu orisinal.

Pertama, OPTIMALISASI PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM PENYELESAIAN SENGKETA PEMBIAYAAN KONSUMEN DI TENGAH TERJADINYA DISHARMONISASI PENGATURAN (Yusuf Shofie, ADIL : Jurnal Hukum Vol 4, 2013).

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk memberikan bahasan atau analisis dalam seminar yang terhormat ini, cukup menyiratkan semangat untuk terus mendorong dan menumbuhkembangkan peran Badan

Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai alternatif penyelesaian sengketa yang disediakan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (disingkat UUPK 1999).

Dengan Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris, dengan mengangkat dari kertas kerja penulis untuk Seminar dalam rangka Penyelenggaraan Musyawarah Nasional (Munas) I Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), 11-14 Juni 2013, difasilitasi Direktorat Pemberdayaan Konsumen, Direktorat Jenderal Standardisasi dan Perlindungan Konsumen (SPK), Kementerian Perdagangan RI, dengan tema "Harmonisasi Perundang-undangan Yang Berkaitan dengan Pembiayaan Konsumen dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia" di Hotel Inna Grand Bali Beach, Sanur, Denpasar, Bali, 13 Juni 2013. Sumber bahan-bahan penulisannya pun dikembangkan dari kajian/ penelitian menyangkut Penanganan Pengaduan-Pengaduan Konsumen oleh sejumlah Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) di berbagai Provinsi di Indonesia selama penulis menjabat sebagai Anggota/ Komisioner Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia (BPKN-RI) 2009-2012, dengan metode Focus Group Discussion (FGD) dan analisis yuridis-normatif, dilengkapi dengan kajian mendalam terhadap dokumen-dokumen putusanputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Pengadilan dan Mahkamah Agung Republik Indonesia.

Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam perlindungan konsumen digantungkan pada bagaimana berbagai lembaga-lembaga perlindungan konsumen menangkap, menangani dan mendokumentasikan berbagai masalah pengaduan-pengaduan konsumen. Badan Penyelesaian

Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan salah satu lembaga alternatif penyelesaian sengketa perlindungan konsumen di luar pengadilan yang diamanatkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK 1999). Pada kenyataannya, dari sejumlah assessment Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia (BPKN-RI) yang dilakukan di lapangan diketahui bahwa cara kerja LPKSM-LPKSM turut mendorong dan mempengaruhi kinerja BPSK-BPSK yang sudah beroperasi untuk berperan lebih aktif sesuai tugas pokok organisasi (tupoksi) berpihak pada perlindungan konsumen sejalan dengan latar belakang filosofis pemberlakuan UUPK 1999. Fokus kajian penulis pada topik pembiayaan konsumen menunjukkan sukses BPSK-BPSK dalam mencegah terjadinya penumpukan perkara-perkara perlindungan konsumen yang menjadi tanggung jawab Ketua Muda Mahkamah Agung Republik Indonesia (MA-RI) Urusan Perdata Khusus pada tingkat kasasi, layak untuk diapresiasi di tengah-tengah berbagai kendala keterbatasan yang dialami BPSK-BPSK tersebut, antara lain hukum acara yang mengaturnya. Pemerintah perlu segera memberlakukan revisi Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI tanggal 10 Desember 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang revisinya sudah diselesaikan oleh satu tim ahli (2006-2007) namun hingga kini (2013) revisinya pun belum diberlakukan dalam situasi dimana terjadi disharmonisasi pengaturan.

Kedua, PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN DI LUAR PENGADILAN (STUDI PADA BPSK KOTA MATARAM), (Indra Mahardika Manggal Syaputra, Skripsi: Fakultas Hukum, 2020).

Adapun tujuan penelitian adalah untuk mengetahui peran BPSK Kota Mataram dalam menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan, dan Untuk mengetahui prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kota Mataram.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode peneltitan hukum normatif empiris, dengan menggunakan metode pendekatan Perundang-undangan, Pendekatan Konseptual dan Pendekatan Kasus yaitu melakukan telaah kasuskasus yang berkaitan dengan masalah yang dihadapi yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap. Metode pengumpulan data yang dengan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Adapun kesimpulan dari penelitian adalah 1) Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan berdasarkan ketentuan perundang-undangan khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Jo. Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Diantaranya melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrase. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen dan serta melakukan pengawasan pencantuman klausula baku. 2) Secara umum peran serta kewenangan dari Badan Peyelesain Sengketa Konsumen sangat luas, termasuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Mataram, dimana sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen khususnya pada Pasal 52 UUPK jo. Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Diantaranya

menyelesaikan sengketa konsumen memberikan konsultasi perlindungan konsumen serta pengawasan pencantuman klausula baku.

Berdasarkan kajian dan Analisa dari kedua penelitian tersebut, secara spesifik belum menjawab persoalan dari penelitian yang dilakukan penulis, yakni tentang “**Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Menangani Perkara Konsumen di Kota Probolinggo**” (Studi Penyelesaian Sengketa Konsumen berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di Kota Probolinggo).

F. Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan yang berisi uraian mengenai latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka yang terdiri dari Tinjauan Umum tentang Konsumen dan Pelaku Usaha yang meliputi Pengertian Konsumen, Hak-Hak Konsumen, Kewajiban Konsumen, Pengertian Pelaku Usaha, Hak Pelaku Usaha, dan Kewajiban Pelaku Usaha. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen yang meliputi Pengertian Perlindungan Konsumen, Asas-asas Perlindungan Konsumen, dan Tujuan Perlindungan Konsumen. Tinjauan Umum tentang Penegakan Hukum yang meliputi Pengertian Penegakan Hukum dan Faktor yang mempengaruhi Penegakan Hukum. Tinjauan Umum tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang meliputi Dasar Hukum Pembentukan BPSK, Struktur dan Kelembagaan BPSK, dan Tugas dan Wewenang BPSK.

Bab III Metodologi Penelitian, dalam bab ini akan dibahas tentang Jenis Penelitian, Pendekatan Penelitian, Lokasi Penelitian, Fokus Penelitian, Sumber Data yang meliputi Data primer dan Data sekunder, Teknik Pengumpulan Data yang meliputi Wawancara dan Dokumentasi, Teknik Pengolahan Data yang terdiri dari Teknik Analisis Data dan Kriteria serta Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, yang menguraikan mengenai kajian dan analisis tentang penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Probolinggo dalam upaya perlindungan terhadap konsumen, hambatan BPSK di Kota Probolinggo dalam penyelesaian sengketa konsumen, dan Upaya penyelesaian apa saja yang dilakukan BPSK di Kota Probolinggo dalam mengatasi sengketa konsumen.

Bab V Penutup, berisi kesimpulan dari pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dan disertakan pula saran-saran sebagai rekomendasi berdasarkan temuan-temuan yang diperoleh dalam penelitian yang telah dilaksanakan

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Probolinggo merupakan BPSK yang masuk dalam wilayah kerja BPSK Jember yang berdiri berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 28 Tahun 2014. Dalam penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Jember di Kota Probolinggo senantiasa menggunakan cara penyelesaian melalui mediasi.

Data pengaduan dan penyelesaian sengketa yang diperoleh dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Jember pada Tahun 2016 sebanyak 45 pengaduan diselesaikan secara arbitrase oleh majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Jember, 30 diselesaikan secara damai dan selebihnya ditolak karena bukan kewenangan Badan Penyelesaian sengketa Konsumen (BPSK) Jember untuk menyelesaikannya. Sedangkan khusus kasus sengketa konsumen yang terjadi di Kota Probolinggo dalam 3 (tiga) tahun terakhir yang dilaporkan ke BPSK di Kota Probolinggo hanya 10 (sepuluh) kasus, yang terdiri dari 2 kasus di tahun 2019, 5 kasus di tahun 2019, dan 3 kasus di tahun 2020. Dari 10 kasus tersebut, 7 diantaranya telah terselesaikan dengan jalan mediasi.

2. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya BPSK Jember di Kota Probolinggo memenuhi beberapa kendala atau hambatan, diantaranya adalah Kendala Kelembagaan, Kendala Pendanaan, Kendala Sumber Daya Manusia BPSK,

Kendala Pembinaan dan Pengawasan, Rendahnya Koordinasi antara Aparat Penanggung Jawab, Kendala Kurangnya Sosialisai Terhadap Kebijakan Perlindungan Konsumen, Kendala Kurangnya Respon Masyarakat Terhadap UU Perlindungan Konsumen dan lembaga BPSK.

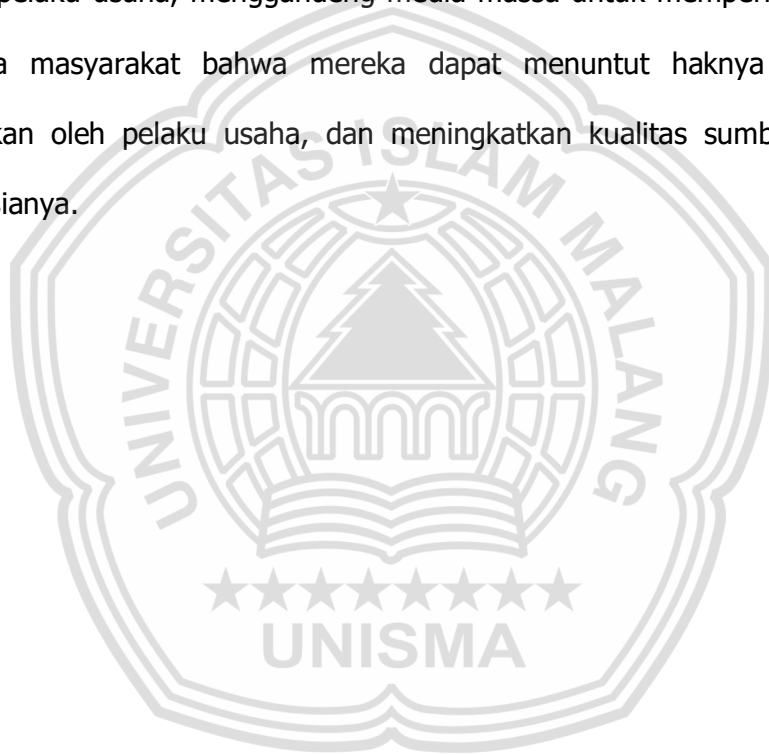
3. Sebagai upaya penyelesaian apa saja yang dilakukan BPSK Jember di Kota Probolinggo dalam mengatasi sengketa konsumen adalah dengan cara; Aksesibilitas yakni bagaimana mengupayakan agar lembaga penyelesaian sengketa konsumen dapat diakses seluas-luasnya oleh masyarakat, Fairness dalam arti keadilan lebih diutamakan daripada kepastian hukum sehingga sebuah lembaga penyelesaian sengketa konsumen setidaknya harus bersifat mandiri dan dapat dipertanggungjawabkan pada masyarakat, Efektif, lembaga penyelesaian sengketa harus dibatasi cakupan perkaranya (kompleksitas dan nilai klaim) dan setiap perkara yang masuk harus diproses secepat mungkin tanpa mengabaikan kualitas penanganan perkara.

Upaya yang dilakukan dalam penyelesaian jika ada aduan, dilakukan dengan cara mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Jika para pihak memilih konsiliasi atau mediasi, maka BPSK hanya bertindak sebagai fasilitator mempertemukan para pihak, mendamaikan secara aktif, memberikan saran dan anjuran serta menerangkan hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

B. Saran-saran

1. Pada dasarnya BPSK sendiri tidak dapat berbuat banyak selain tetap melakukan tugasnya dengan baik. Oleh karena diperlukan kerja keras dan kreatif dari para majelis BPSK Jember khususnya di Kota Probolinggo

khususnya untuk terus menggalakkan program sosialisasi tugas dan fungsi BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen kepada masyarakat, membuka ruang dialog dengan masyarakat melalui radio maupun secara langsung, dengan tujuan untuk mengajak masyarakat menjadi konsumen cerdas dan mampu melindungi diri dari kenakalan konsumen, dengan anggaran terbatas tetap melakukan tugasnya dengan baik, tetap menerima pengaduan dari konsumen atas sengketa konsumen dengan pihak pelaku usaha, menggandeng media massa untuk memperkenalkan kepada masyarakat bahwa mereka dapat menuntut haknya apabila dirugikan oleh pelaku usaha, dan meningkatkan kualitas sumber daya manusianya.



DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Jurnal :

Chaerudin, Syaiful Ahmad Dinar, Syarif Fadillah, 2008. *Strategi Pencegahan Dan Penegakan Hukum Tindak Pidana Korupsi*, Bandung: Refika Editama.

Hadjon, Philipus, 1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: Bina Ilmu.

Hamzah, Andi, 2005. *Penegakan Hukum Lingkungan*, Jakarta: Sinar Grafika.

J. Moleong, Lexy, 1999. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. Remaja Rosda Karya.

Kristiyanti, Celina Tri Siwi, 2009. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika.

Marsh, David dan Gerry Stoker, 2012. *Teori dan Metode dalam Ilmu Politik*. Bandung. Nusa Media.

Marwan, M. dan Jimmy. P, 2009. *Kamus Hukum*, Surabaya: Reality Publisher.

Miles, B. Mathew dan Michael Huberman, 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP.

Miru, Ahmad & Sutarman Yodo, 2007. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Grafindo Persada.

Muchsin, 2003. *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Skripsi, Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

Nawawi, Hadari, 1991. *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta. Gajah Mada Press.

Rahardjo, Sajipto, 2009. *Penegakan hukum; Suatu Tinjauan Sosiologis, ctk. Kedua*, Yogyakarta: Genta Publishing.

Sasongko, Wahyu, 2007. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandar Lampung: Penerbit Universitas Lampung.

- Sembiring, Sentosa, 2005. *Himpunan Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Perundang-Undangan yang Terkait*, Bandung: Nuansa Aulia.
- Setiono, 2004. *Rule of Law (Supremasi Hukum)*, Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret.
- Shidarta, 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia edisi Revisi*, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Shofie, Yusuf, 2003. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Teori dan Praktek Penegakan Hukumnya*, (Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti).
- Sidabolok, Janus, 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Adit ya Bakti.
- Soekanto, Soerjono, 1983. *Teori Sosiologi Tentang Perubahan Sosial*, Surabaya: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono, 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sumantoro, 1986. *Hukum Ekonomi*, Jakarta: UI-Press.
- Sunarso, Siswanto, 2009. *Hukum Pemerintahan Daerah di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Yulia, Rena, 2010. *Viktimologi (Perlindungan Hukum Terhadap Korban Kejahatan)*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Zulham, 2012. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Perundang-Undangan :

Undang-Undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen.

Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001 Tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN).

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).

Keputusan Presiden Nomor 50 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Keputusan Presiden Nomor 108 Tahun 2004 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Kosumen (BPSK).

Keputusan Presiden Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Nomor 301 MPP/Kep/10/2001 Tanggal 24 Oktober 2001 tentang Pengangkatan Pemberhentian Anggota Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) (Pasal 2).

Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Nomor 302 MPP/Kep/10/2001 Tanggal 24 Oktober 2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 301 MPP/Kep/10/2001 Tanggal 10 Desember 2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Internet :

Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, diakses dari <http://kbbi.web.id/lindung> pada 26 Desember 2020.

Jimly Asshiddiqie, *Penegakan Hukum*, Makalah, diakses dari www.jimly.com pada 27 Desember 2020.