

**PERANAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)  
KOTA PADANG DALAM MEWUJUDKAN PERLINDUNGAN HUKUM  
BAGI KONSUMEN**

**Skripsi**

*Diajukan Guna Memenuhi Sebahagian Persyaratan  
Untuk memenuhi gelar Sarjana Hukum*



**OLEH:**

**WENTY NOFRIKA NOLA**

**04 940 025**

**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ANDALAS  
PROGRAM EKSTENSI  
PADANG  
2008**

**No.Reg :71/ PK II/ VI/ 2008**

**PERANAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)  
KOTA PADANG DALAM MEWUJUDKAN PERLINDUNGAN HUKUM  
BAGI KONSUMEN**

**(Wenty Nofrika Nola, 04 940 025, Fakultas Hukum Universitas Andalas,  
Program Ekstensi, 2008, 57 hlm)**

**ABSTRAK**

Ditinjau dari hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, dewasa ini banyak sekali kasus atau sengketa yang timbul merugikan konsumen dan hal tersebut diperparah lagi oleh ketidakberdayaan konsumen dalam menuntut haknya. Pada dasarnya penyelesaian sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui Pengadilan dan di luar Pengadilan. Mengatasi upaya penyelesaian Pengadilan yang berlaku, maka pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai upaya penyelesaian sengketa di luar Pengadilan dengan prinsip penyelesaian sederhana, cepat, dan biaya ringan. Permasalahan yang penulis teliti dalam penulisan ini yaitu: 1. bagaimana peranan BPSK dalam mewujudkan perlindungan hukum bagi konsumen, 2. bagaimana fungsi BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen, 3. bagaimana kekuatan hukum putusan BPSK. Dalam melakukan penelitian mengenai peranan, fungsi, serta jenis putusan BPSK penulis menggunakan metode yuridis sosiologis yaitu penelitian yang dilakukan dengan membandingkan hukum yang berlaku terhadap keadaan dan fakta-fakta dalam kehidupan masyarakat. Dalam melakukan penelitian penulis memilih tempat penelitian pada BPSK kota Padang. Peranan BPSK kota Padang dalam mewujudkan perlindungan hukum bagi konsumen adalah menerima pengaduan dari konsumen dan melaksanakan penanganan serta penyelesaian sengketa konsumen, pelayanan konsultasi konsumen, pengawasan terhadap klausula baku dll. Fungsi BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen yaitu melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Penyelesaian sengketa dengan cara tersebut tergantung pilihan para pihak, namun tetap saja BPSK menganjurkan perdamaian dengan cara konsiliasi dan mediasi terlebih dahulu kalau tidak berhasil baru diselesaikan dengan cara arbitrase. Penyelesaian dengan cara konsiliasi dan mediasi menghasilkan akta perdamaian sedangkan dengan cara arbitrase menghasilkan putusan yang dikeluarkan oleh BPSK. Putusan BPSK tersebut penetapan eksekusinya dilakukan ke Pengadilan Negeri. Putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat yang sebenarnya tidak ada upaya banding dan kasasi namun pada kenyataannya tetap ada upaya keberatan, dengan adanya dualisme tersebut keluarlah Perma No 1 tahun 2006 yang mengatur tatacara atau persyaratan pengajuan keberatan ke Pengadilan Negeri. Adanya upaya keberatan tersebut menghambat pelaksanaan penetapan eksekusi putusan BPSK ke Pengadilan Negeri sehingga sampai sekarang pelaksanaan penetapan eksekusi tersebut belum juga terlaksana di Pengadilan Negeri Padang. Menghadapi hal tersebut pemerintah harus lebih memperhatikan dengan cara segera merevisi Undang-undang Perlindungan Konsumen atau membuat Undang-undang baru yang berhubungan dengan BPSK.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan dan kemajuan teknologi saat ini telah banyak membawa perubahan diberbagai bidang kehidupan,yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sejalan dengan kondisi tersebut juga menimbulkan dampak negatif pada kehidupan masyarakat. Ditinjau dari hubungan antara pelaku usaha dan konsumen,dewasa ini banyak sekali kasus-kasus yang timbul merugikan kepentingan konsumen dan hal tersebut diperparah lagi oleh ketidakberdayaan konsumen dalam menuntut haknya.

Perlindungan terhadap konsumen telah diberikan landasan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, tetapi implementasi dari pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) tersebut masih jauh dari apa yang diharapkan. Pemerintah yang bertanggungjawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen dalam terjaminnya hak-hak konsumen dalam hubungan dengan pelaku usaha. Disamping pemerintah ada beberapa pihak yang mempunyai kepedulian terhadap perlindungan konsumen seperti lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat,kalangan perguruan tinggi yang juga mempunyai peran yang besar dalam memberdayakan konsumen.

Pada dasarnya penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha dapat dilakukan melalui pengadilan (*litigasi*) dan di luar pengadilan (*non litigasi*) berdasarkan pilihan sukarela bagi pihak yang bersengketa .<sup>1</sup>Apabila telah dipilih

---

<sup>1</sup> Ahmadi Miru & Sutarman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raya Grafindo, Jakarta ,2004. hlm 223.

upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui di luar pengadilan (*non litigasi*) salah satunya dapat diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Pada Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), menyatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen dan pelaku usaha.<sup>2</sup>

Sampai saat ini konsumen masih banyak yang belum mengetahui keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan cara-cara penyelesaian keluhan yang disampaikan oleh konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat melalui cara Mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrase.

Penyelesaian sengketa oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dalam menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen membentuk majelis, dengan jumlah anggota ganjil sedikitnya 3 (tiga) orang mewakili semua unsur. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diwajibkan untuk menyelesaikan sengketa konsumen yang diserahkan padanya dalam jangka waktu 21 (dua puluh satu) hari terhitung sejak gugatan diterima oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).<sup>3</sup>

Dalam menempuh proses oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) pelaku usaha dan konsumen seharusnya terikat untuk menempuh proses

---

<sup>2</sup> *Ibid*, hlm 20

<sup>3</sup> Gunawan Wijaya & Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2004. hlm 78

## BAB IV PENUTUP

### A. KESIMPULAN

Adapun kesimpulan dari penulisan dan penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut:

1. Peran pokok yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Konsumen Kota Padang Adalah:
  - a. Menerima pengaduan dari konsumen dan melaksanakan penanganan serta penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase;
  - b. Memberikan pelayanan konsultasi perlindungan konsumen dan melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
  - c. Meneliti dan melakukan pengawasan terhadap sengketa kasus-kasus pengaduan konsumen;
  - d. Memutus dan menetapkan ada tidaknya kerugian konsumen;
  - e. Menjatuhkan sanksi administrasi pada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai suatu badan yang pasif hanya menerima pengaduan dari konsumen. Sampai saat ini peran BPSK kota Padang dalam mewujudkan perlindungan hukum bagi konsumen sudah terlaksana dengan baik.

2. Fungsi utama BPSK kota Padang antara lain melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Diantara bentuk penyelesaian tersebut memang tergantung pilihan

## DAFTAR PUSTAKA

### Literatur:

Ahmadi Miru & Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raya Grafindo, Jakarta, 2004.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Grasindo, Jakarta, 2004

Retno Wulan Sutantio, Iskandar Oeripkartawinata, *Hukum Acara Perdata dalam Teori dan Praktek*, Mandar Maju. Bandung. 1997

Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty. Yogyakarta. 2002.

Soepomo, *Hukum Acara Perdata Pengadilan Negeri*, Pradnya Paramitha, Jakarta

Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000

R. Subekti, *Hukum Acara Perdata*, Bina Cipta, 1982

Gunawan Wijaya & Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Gramedia Puataka Utama, Jakarta, 2004.

Yusuf Sofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.

Joni Emirzon, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan (negosiasi, mediasi, konsultasi dan arbitrase)*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001

### Peraturan Perundang-undangan:

Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI No.301/MPP/Kep/10/2001

SK. Memperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001