

# **PELAKSANAAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN OLEH BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI KOTA DENPASAR**

Oleh :  
Ni Made Santi Adiyani Putri  
I Made Sarjana  
Ni Made Dedy Priyanto

Bagian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana

## **ABSTRAK**

Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Denpasar membahas bagaimana pelaksanaan penyelesaian Sengketa konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Denpasar dan Bagaimana hambatan pelaksanaan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Denpasar yang menggunakan metode empiris yuridis. Tulisan ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Pelaksanaan penyelesaian Sengketa Konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Denpasar dapat dibagi menjadi tiga jenis penyelesaian yaitu: mediasi, konsiliasi, arbitrase yang tahapan-tahapannya serta jangka waktu penyelesaiannya telah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mana putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bersifat final dan mengikat. Pada pelaksanaannya terdapat beberapa sengketa yang tidak diselesaikan sampai putusan/ditutup karena telah terjadi kesepakatan perdamaian antara para pihak yang bersengketa, telah diperoleh kompensasi/ganti rugi dari pelaku usaha dan karena konsumen tidak memiliki bukti-bukti yang lengkap. Terdapat hambatan pelaksanaan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Denpasar yang terbagi atas dua Hambatan Internal dan Hambatan Eksternal. Hambatan Internal yaitu: Kendala prosedur beracara “keberatan” ke pengadilan negeri Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Denpasar, Hambatan pelaksanaan putusan atau eksekusi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pertentangan peraturan yang satu dengan yang lain. Hambatan Eksternal yaitu: Kurangnya sosialisasi dan rendahnya tingkat kesadaran hukum konsumen dan Faktor kurangnya respon masyarakat terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Denpasar.

**Kata Kunci: Sengketa, Peradilan, Badan Penyelesaian Sengketa konsumen, Perlindungan konsumen.**

## ***ABSTRACT***

*Implementation of the Consumer Dispute Settlement by the Consumer Dispute Settlement Board in Denpasar discuss how the implementation of the settlement of consumer disputes at the Consumer Dispute Settlement Board in Denpasar and How obstacle enforcement of Consumer Dispute Settlement Board in Denpasar using juridical empirical method. This paper aims to analyze the effectiveness of the*

*Consumer Dispute Settlement Board. Implementation of the settlement of Consumer Dispute on Consumer Dispute Settlement Board in Denpasar can be divided into three types of settlement are: Mediation, Conciliation, arbitration phases and periods of settlement in accordance with Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection, which decision Consumer Dispute Settlement Board is final and binding. In practice there are some disputes that are not resolved until the decision / closed because there has been a peace agreement between the disputing parties, have obtained compensation / damages from businesses and because consumers do not have complete evidence. There are barriers to the implementation of the Consumer Dispute Settlement Board decision in Denpasar, divided into two barriers Internal and External Constraints. Internal barriers are: Constraints judicial procedure "objection" to the district court Consumer Dispute Settlement Board in Denpasar, barriers to enforcement of the award or execution of Consumer Dispute Settlement Board and the Conflicts of rules to one another. External barriers are: Lack of socialization and the low level of awareness of consumer law and the lack of public response to the Factors Act Number 8 of 1999 on Consumer Protection and the Institute of Consumer Dispute Settlement Board in Denpasar.*

***Keywords: Dispute, Justice, Consumer Dispute Settlement Body, consumer protection.***

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Pesatnya pembangunan dan perkembangan perekonomian nasional telah menghasilkan variasi produk barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, teknologi telekomunikasi, dan informatika juga turut mendukung perkembangan/perluasan ruang gerak transaksi barang dan/atau jasa sampai melintasi batas-batas wilayah suatu Negara. Kondisi demikian pada satu pihak sangat bermanfaat bagi kepentingan konsumen karena kebutuhannya akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan kemampuannya. Konsumen memiliki risiko yang lebih besar daripada pelaku usaha, dengan kata lain hak-hak konsumen sangat rentan. Hal ini disebabkan karena posisi tawar konsumen yang lemah, maka hak-hak konsumen sangat riskan untuk dilanggar.<sup>1</sup>

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum itu meliputi segala upaya untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela

---

<sup>1</sup> Edmon Makarim dan Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Perlindungan Konsumen*, Grafindo, Jakarta, h.44.

hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut.<sup>2</sup> Di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) tersebut telah disediakan instrumen baru bagi konsumen sebagai media untuk menuntut segala bentuk kerugian yang dialami konsumen akibat dari memakai/menggunakan produk pelaku usaha kepada suatu lembaga yang berbentuk sebagai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen selanjutnya disingkat (BPSK).

Konsumen adalah bagian dari masyarakat Indonesia yang memiliki hak untuk dilindungi. Melalui UUPK Pemerintah telah mengatur perlindungan tersebut. Namun, sedikit konsumen yang sudah mengetahui dan memahami Undang-Undang itu. Demikian pula dengan penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.<sup>3</sup> Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan alternatif penyelesaian melalui badan diluar sistem peradilan yang disebut dengan BPSK, selain melalui pengadilan negeri yang daerah hukumnya meliputi tempat kedudukan konsumen. Dengan demikian jika terjadi sengketa konsumen, konsumen tidak harus berperkara melalui pengadilan saja, tetapi bisa lewat BPSK yang telah ada di Kota / Kabupaten diseluruh Indonesia.<sup>4</sup>

BPSK dibentuk, pada dasarnya untuk memberikan keringanan kepada konsumen dalam menyelesaikan sengketa mereka. Lahirnya BPSK di Kota Denpasar yang berdiri pada tanggal 17 Maret 2011 ini diharapkan bisa mewujudkan asas peradilan yang dilakukan dengan sederhana, cepat dan biaya ringan. Sehingga para konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa bisa mengajukan gugatan melalui BPSK. Kekuatan putusan BPSK menjadi saat penting untuk diteliti karena pada Pasal 54 Ayat (3) menegaskan bahwa putusan dari Majelis BPSK bersifat final dan mengikat. Tetapi terdapat hambatan pelaksanaan putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat

---

<sup>2</sup> Az. Nasution, 2003, "*Aspek Hukum Perlindungan Konsumen*", Diadit Media, Jakarta, h.6-7.

<sup>3</sup> Ni Putu Candra Dewi, I Made Pujiawan, 2013, "Pelaksanaan Mediasi Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Wujud Perlindungan Hukum Bagi Konsumen", *Kertha Wicara*, Vol. 01, No. 04, September 2013, h.1, ojs.unud.ac.id, URL: <http://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthawicara/article/view/6808/5142>, diakses tanggal 23 Agustus 2016, jam 22:00.

<sup>4</sup> Ida Ayu Dwi Weda Astuti, Dewa Gede Rudy, Suatra Putrawan, 2013, "Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Denpasar Dalam Menangani Pengaduan Dan Penyelesaian Sengketa Konsumen", *Kertha Semaya*, Vol. 01, No. 04, Mei 2013, h. 1, ojs.unud.ac.id, URL: <http://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/5265/4023>, diakses tanggal 22 Agustus 2016, jam 19:00.

sehingga tidak diajukan ke pengadilan, tetapi dalam pelaksanaan penyelesaian dan pelaksanaan putusan mengalami berbagai hambatan.

## **1.2 TUJUAN PENELITIAN**

Tulisan ini bertujuan untuk mengetahui penelitian mengenai pelaksanaan Putusan BPSK dalam Sengketa Konsumen di Kota Denpasar dan Hambatan Pelaksanaan Putusan Sengketa Konsumen di Kota Denpasar sebagaimana yang telah disinggung di muka, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat.

## **II. ISI MAKALAH**

### **2.1 METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris merupakan penelitian ilmiah yang dilakukan dengan melihat kesenjangan teori dan praktek yang sesuai dengan hasil di lapangan karena data-data yang dikumpulkan melalui wawancara dan observasi.<sup>5</sup>

### **2.2. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **2.2.1 Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa konsumen pada BPSK di Kota Denpasar**

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Lembaga *Small Claim Court* Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen”. Makalah ini menggunakan metode empiris. Ketika terjadi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, konsumen dapat menggugat pelaku usaha tersebut melalui BPSK. sebagai lembaga penyelesaian sengketa alternatif di luar pengadilan diberikan kewenangan yudikatif untuk menyelesaikan sengketa konsumen berskala kecil dan bersifat sederhana.<sup>6</sup>

Dengan dibentuknya lembaga BPSK di Kota Denpasar, maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah, dan murah. Cepat karena penyelesaian sengketa melalui BPSK di Kota Denpasar harus sudah diputus dalam tenggang waktu 21 hari kerja, dan tidak dimungkinkan banding yang dapat memperlama proses penyelesaian perkara. Mudah karena prosedur administratif dan proses pengambilan putusan yang sangat sederhana, dan dapat dilakukan sendiri oleh para

---

<sup>5</sup> Ronny Hanitijo, 1983, *Metode Penulisan Hukum*, Cetakan pertama, Ghalia Indonesia, Jakarta, h. 24.

<sup>6</sup> Daniel Mahardika, I Gede Putra Ariyana, 2014, “Kekuatan Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Small Claim Court Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen”, *Kertha Semaya*, Vol. 02, No. 01, Februari 2014, h.1, ojs.unud.ac.id, URL: <http://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/8100/6104>, diakses tanggal 23 Agustus 2016, jam 02:00.

pihak tanpa diperlukan kuasa hukum. Murah karena biaya persidangan yang dibebankan sangat ringan dan dapat terjangkau oleh konsumen. Jika putusan BPSK Kota Denpasar dapat diterima oleh kedua belah pihak, maka putusan BPSK Kota Denpasar bersifat final dan mengikat, sehingga tidak perlu diajukan banding ke pengadilan negeri.

Menurut Pasal 54 ayat (3) UUPK, putusan BPSK Kota Denpasar sebagai hasil dari penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi, mediasi atau arbitrase, bersifat final dan mengikat. Pengertian final berarti bahwa penyelesaian sengketa telah selesai dan berakhir. Sedangkan kata mengikat mengandung arti memaksa dan sebagai sesuatu yang harus dijalankan oleh pihak yang diwajibkan untuk itu. Sesuai dengan penjelasan Pasal 54 ayat (3) UUPK, yang dimaksud dengan putusan majelis bersifat final adalah bahwa dalam BPSK Kota Denpasar tidak ada upaya banding dan kasasi.

Namun dalam Pasal 56 Ayat (2) UUPK disebutkan bahwa apabila konsumen atau pelaku usaha menolak putusan BPSK di Kota Denpasar, dapat mengajukan keberatan ke pengadilan negeri paling lambat 14 hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut. Yang mana dengan demikian akan memperpanjang waktu penyelesaian sengketa konsumen sekaligus menambah beban biaya perkara yang harus ditanggung oleh para pihak. Hal ini bertentangan dengan pengertian putusan BPSK di Kota Denpasar yang bersifat final dan mengikat tersebut, sehingga dengan demikian ketentuan pasal-pasal tersebut saling kontradiktif dan menjadi tidak efisien. Dan dalam hal ini pelaku usaha yang memiliki posisi tawar lebih tinggi tidak mengalami kesulitan mengenai pembiayaan karena memang mempunyai kekuatan finansial, akan tetapi lain halnya dengan konsumen. Dengan demikian, maka penyelesaian sengketa konsumen menjadi tidak efektif karena harapan dari dibentuknya BPSK di Kota Denpasar untuk dapat mempersembahkan proses penyelesaian sengketa konsumen yang bersifat cepat, mudah (sederhana) dan murah sulit untuk tercapai. Sehingga efektivitas dari pelaksanaan putusan BPSK di Kota Denpasar dalam penyelesaian sengketa konsumen menjadi diragukan.

### **2.2.2. Hambatan Pelaksanaan Putusan BPSK di Kota Denpasar**

BPSK Kota Denpasar sebagai sebuah organisasi atau badan yang menyelenggarakan penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dan/atau penyedia jasa. Dalam menggerakkan suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut, sudah pasti membutuhkan tersediannya berbagai sumber daya

sebagai penggerak organisasi tersebut dan terdapat juga hambatan-hambatannya dalam pelaksanaan putusan penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK di Kota Denpasar. Terdapat dua hambatan dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen yaitu hambatan internal dan eksternal. Hambatan Internal meliputi berbagai sumber daya tersebut yaitu pertentangan peraturan yang satu dengan yang lainnya, hambatan pelaksanaan putusan eksekusi, dan kendala prosedur beracara “keberatan” ke pengadilan negeri. Adapun hambatan Eksternal BPSK di Kota Denpasar yaitu faktor kurangnya sosialisasi dan rendahnya tingkat kesadaran hukum konsumen dan kurangnya respon masyarakat terhadap UUPK dan Lembaga BPSK di Kota Denpasar.

### **III. KESIMPULAN**

Pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen pada BPSK di Kota Denpasar dapat dibagi menjadi 3 jenis penyelesaian yaitu: mediasi, konsiliasi, arbitrase yang tahapan-tahapannya serta jangka waktu penyelesaiannya telah sesuai dengan UUPK, yang mana putusan BPSK bersifat final dan mengikat. Pada pelaksanaannya terdapat beberapa sengketa yang tidak diselesaikan sampai putusan/ditutup karena telah terjadi kesepakatan perdamaian antara para pihak yang bersengketa, telah diperoleh kompensasi/ganti rugi dari pelaku usaha dan karena konsumen tidak memiliki bukti-bukti yang lengkap. Terdapat hambatan pelaksanaan putusan BPSK di Kota Denpasar yang terbagi atas 2 (dua) Hambatan Internal dan Hambatan Eksternal. Hambatan Internal yaitu: Kendala prosedur beracara “keberatan” ke pengadilan negeri BPSK di Kota Denpasar, Hambatan pelaksanaan putusan atau eksekusi BPSK dan Pertentangan peraturan yang satu dengan yang lain. Hambatan Eksternal yaitu: Kurangnya sosialisasi dan rendahnya tingkat kesadaran hukum konsumen dan Faktor kurangnya respon masyarakat terhadap UUPK dan Lembaga BPSK di Kota Denpasar.

Berdasarkan kajian dari pengembangan permasalahan tersebut maka kesimpulan dari ringkasan tulisan ini, hambatan pelaksanaan putusan BPSK Kota Denpasar baiknya pihak konsumen melengkapi bukti-bukti terkait kerugian yang dialami serta lebih mengutamakan negoisasi/musyawarah mufakat dengan pelaku usaha sebelum melaporkan dan memproses sengketa di BPSK Kota Denpasar dan hambatan pelaksanaan putusan atau eksekusi BPSK Kota Denpasar agar pihak pengadilan tidak lagi menyalahkan sengketa-sengketa yang telah ditangani dan mendapatkan putusan

dari BPSK (final dan mengikat) sehingga tidak menghambat pelaksanaan putusan dari BPSK Kota Denpasar. Pihak pengadilan dapat menyidangkan kembali sengketa-sengketa yang telah mendapatkan putusan dari BPSK Kota Denpasar apabila terdapat bukti-bukti baru, sehingga diluar hal tersebut pihak pengadilan sebaiknya langsung melanjutkan ke pengabulan permohonan eksekusi dari konsumen.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku**

Edmon Makarim dan Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Perlindungan Konsumen*, Grafindo, Jakarta.

M. Sadar, et. al., 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Akademia, Jakarta.

Ronny Hanitijo, 1983, *Metode Penulisan Hukum*, Cetakan pertama, Ghalia Indonesia, Jakarta.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

*Burgerlijk Wetboek, Staatsblad 1847 Nomor 23, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, 2004, PT Pradnya Paramitha, Jakarta.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, L.N. Nomor 42 Tahun 1999.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Pekalongan, Kota Parepare, Kota Pekanbaru, Kota Denpasar, Kota Batam, Kabupaten Aceh Utara dan Kabupaten Serdang Bedagai.

### **Karya Ilmiah**

Daniel Mahardika, I Gede Putra Ariyana, 2014, "Kekuatan Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Small Claim Court Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen", *Kertha Semaya*, Vol. 02, No. 01, Februari 2014, h.1, ojs.unud.ac.id, URL:

<http://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/8100/6104>, diakses tanggal 23 Agustus 2016, jam 02:00.

Ida Ayu Dwi Weda Astuti, Dewa Gede Rudy, Suatra Putrawan, 2013, “Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Denpasar Dalam Menangani Pengaduan Dan Penyelesaian Sengketa Konsumen”, *Kertha Semaya*, Vol. 01, No. 04, Mei 2013, h. 1, ojs.unud.ac.id, URL: <http://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/5265/4023>, diakses tanggal 22 Agustus 2016, jam 19:00.

Ni Putu Candra Dewi, I Made Pujiawan, 2013, “Pelaksanaan Mediasi Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Wujud Perlindungan Hukum Bagi Konsumen”, *Kertha Wicara*, Vol. 01, No. 04, September 2013, h.1, ojs.unud.ac.id, URL: <http://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthawicara/article/view/6808/5142>, diakses tanggal 23 Agustus 2016, jam 22:00.