

**BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN  
(BPSK) KOTA DENPASAR  
DALAM MENANGANI PENGADUAN  
DAN PENYELESAIAN SENGKETA  
KONSUMEN**

**Oleh :  
Ida Ayu Dwi Weda Astuti  
Dewa Gede Rudy  
Suatra Putrawan**

**Hukum Keperdataan, Fakultas Hukum, Universitas Udayana**

***ABSTRACT***

*Consumer Protection Act provides an alternative resolution through outside the judicial system agency called The Consumer Dispute Settlement Agency, beside through a court whose jurisdiction covers the domicile of the consumer. Thus in case of consumer disputes, consumers do not have to litigants through the court, but can pass the existing The Consumer Dispute Settlement Agency at city / county throughout Indonesia.*

*Keywords : Dispute consumerism, Justice, The Consumer Dispute Settlement Agency.*

**ABSTRAK**

Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan alternatif penyelesaian melalui badan diluar sistem peradilan yang disebut dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (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.

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

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Pertumbuhan dan perkembangan industri barang dan jasa di satu pihak membawa dampak positif, antara lain dapat disebutkan: tersedianya kebutuhan dalam jumlah yang mencukupi, mutunya yang lebih baik, serta adanya alternatif pilihan bagi konsumen dalam pemenuhan kebutuhannya. Akan tetapi, di lain pihak terdapat dampak negatif, yaitu dampak penggunaan dari teknologi itu sendiri serta perilaku bisnis yang timbul karena makin ketatnya persaingan yang mempengaruhi masyarakat konsumen.

Para produsen atau pelaku usaha akan mencari keuntungan yang setinggi-tingginya sesuai dengan prinsip ekonomi. Dalam rangka mencapai untung yang setinggi-tingginya itu, para produsen/pelaku usaha harus bersaing antarsesama mereka dengan perilaku bisnisnya sendiri-sendiri yang dapat merugikan konsumen.<sup>1</sup>

Ketatnya persaingan dapat mengubah perilaku ke arah persaingan yang tidak sehat karena para pelaku usaha memiliki kepentingan yang saling berbenturan di antara mereka. Persaingan yang tidak sehat ini pada gilirannya dapat merugikan konsumen. Prasasto Sudyatmiko mengemukakan empat contoh elemen yang mempengaruhi perilaku bisnis menjadi tidak sehat, yaitu konglomerat, *kartel/trust*, *insider trading* dan menjual makanan yang kadaluwarsa.<sup>2</sup>

### Tujuan

1. Untuk mengetahui apakah BPSK Kota Denpasar pernah menerima pengaduan dan penyelesaian sengketa konsumen.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi oleh BPSK Kota Denpasar dalam menangani sengketa konsumen.

---

<sup>1</sup> Janus Sidabalok, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, Hal. 2.

<sup>2</sup> Munir Fuady, 2004, *Bisnis Kotor*, Penerbit PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, Hal. 4.

## ISI MAKALAH

### **Metode**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian hukum empiris. Pendekatan masalah yang diterapkan dalam penelitian ini adalah pendekatan yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan adalah teknik dokumentasi dan teknik wawancara, sedangkan teknik pengolahan dan analisis data yaitu kualitatif dalam arti pengolahan data tanpa mempergunakan angka-angka dengan metode deskriptif analisis dengan disertai analisa untuk mendapatkan hasil yang memadai.

### **Hasil Dan Pembahasan**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memungkinkan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Untuk membantu penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, undang-undang ini memperkenalkan sebuah lembaga yang bernama Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Badan ini merupakan badan hasil bentukan pemerintah yang berkedudukan di ibu kota Daerah Tingkat II Kabupaten/Kota (Pasal 49 ayat (1) UUPK). Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah lembaga yang memeriksa dan memutus sengketa konsumen, yang bekerja seolah-olah sebagai sebuah pengadilan. Karena itu, BPSK ini dapat disebut sebagai peradilan kuasi.<sup>3</sup>

Untuk memperlancar tugasnya, BPSK dibantu oleh sekretariat yang dipimpin oleh seorang kepala sekretariat dan beberapa anggota sekretariat. Kepala dan anggota sekretariat diangkat dan diberhentikan oleh Menteri Perindustria dan Perdagangan.

Berdasarkan Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 90 Tahun 2001, telah dibentuk BPSK di 10 (sepuluh) Daerah Tingkat II yaitu di

---

<sup>3</sup> *Ibid*, Hal. 196.

Kota Medan, Palembang, Jakarta Pusat, Jakarta Barat, Bandung, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Malang, dan Makasar. Menurut Pasal 2 Keppres ini, setiap konsumen yang dirugikan atau ahli warisnya dapat menggugat pelaku usaha melalui BPSK di tempat domisili konsumen atau pada BPSK yang terdekat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Komang Astari Kusuma Dewi sebagai Ketua BPSK Kota Denpasar pada tanggal 12 Nopember 2012, BPSK sering menangani kasus-kasus sengketa konsumen, salah satunya adalah pernah menangani pengaduan sengketa konsumen seperti bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam kaitannya dengan produksi dan peredaran makanan di Kota Denpasar yaitu dengan melakukan pengawasan oleh BPSK Kota Denpasar terhadap Perusahaan "Yoghurt Cheese Works" yang menggunakan bahan baku susu yang menjelang kadaluarsa 3-4 hari. Sedangkan upaya yang dapat ditempuh oleh pihak konsumen dalam hal terjadi kerugian atas produksi dan peredaran makanan, yaitu BPSK memberi peringatan atau rekomendasi kepada pelaku usaha untuk melaporkan ke Badan Pengawas Obat dan Makanan serta melaporkan ke Dinas Kesehatan Kota Denpasar bahwa ijin edar produk susu tersebut hampir berakhir/kadaluarsa.

Dalam pelaksanaan tugasnya, BPSK menerima gugatan yang dilakukan secara sukarela dari kedua belah pihak yang bersengketa. Hal ini berlaku untuk gugatan secara perorangan, sedangkan gugatan secara kelompok (*class action*) dilakukan melalui peradilan umum.<sup>4</sup> Pasal 54 ayat (3) UUPK dikatakan bahwa putusan yang dijatuhkan majelis BPSK bersifat mengikat dan memiliki kekuatan eksekutorial. Walaupun demikian, para pihak yang tidak setuju atas putusan tersebut dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri untuk diputus.

Hambatan-hambatan dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dijelaskan lebih lanjut berdasarkan hasil

---

<sup>4</sup> Marianus Gaharpung, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Tindakan Pelaku Usaha*, Jurnal Yustika, Vol. 3 No. 1 Juli 2000, Hal. 42.

wawancara dengan Bapak Wayan Gatra selaku Kepala Dinas Perdagangan Kota Denpasar pada tanggal 5 Nopember 2012 yang menjelaskan bahwa sesungguhnya pihak-pihak yang terlibat sebagai pelaku dalam usaha perlindungan konsumen ada 3 (tiga) pelaku utama yakni: konsumen, produsen dan pemerintah. Dari ke 3 (tiga) pelaku utama tersebut, konsumen yang relatif dalam posisi tidak berdaya, hampir rata-rata kualitas personal konsumen adalah kurang, sementara produsen berada dalam posisi yang lebih unggul baik dalam manajemen, ilmu dan daya tawarnya, sehingga tidak heran kalau untuk mempertemukan 2 (dua) kepentingan yang berbeda ini sering mengalami kesulitan untuk menyelesaikannya.

Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh BPSK Kota Denpasar dalam menangani pengaduan dan penyelesaian sengketa konsumen antara lain:

1. Laporan tidak lengkap/terutama barang bukti;
2. Adanya keengganan konsumen untuk melaporkan peristiwa tersebut;
3. Laporan kejadian sudah lama sehingga sulit melacak.

Berdasarkan temuan dan hasil penelitian dilaporkan, hambatan-hambatan ini disebabkan karena faktor internal dan eksternal. Faktor internalnya diantaranya dikarenakan pegawai BPSK yang ditempatkan di Kabupaten tidak profesional, dalam artian bahwa mereka belum (tidak semua) mendapatkan pelatihan profesional seperti melakukan pendataan terhadap kasus-kasus yang dilaporkan (seperti keahlian yang dimiliki oleh pegawai pengadilan). Hambatan-hambatan ini juga disebabkan oleh kurangnya pengetahuan masyarakat (konsumen) terkait dengan informasi-informasi tentang BPSK, prosedur-prosedur pengajuan gugatan yang baik dan benar, walaupun BPSK telah menginformasikan melalui media internet.

### **Kesimpulan**

Dari pembahasan dan hasil penelitian telah penulis lakukan, dapatlah ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsemen (BPSK) Kota Denpasar memiliki peran yang sangat penting dalam rangka penyelesaian masalah konsumen yang ada dilingkungan wilayah Kota Denpasar. Hal ini dapat dilihat dari sering adanya pengaduan dari masyarakat menyangkut masalah konsumen.
2. Kendala/hambatan yang dihadapi oleh BPSK Kota Denpasar dalam menangani pengaduan dan penyelesaian sengketa konsumen antara lain: laporan tidak lengkap/terutama barang bukti, adanya keengganan konsumen untuk melaporkan peristiwa tersebut, laporan kejadian sudah lama sehingga sulit melacak.

## **DAFTAR BACAAN**

### **BUKU**

Janus Sidabalok, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.

Marianus Gaharpung, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Tindakan Pelaku Usaha*, Jurnal Yustika, Vol. 3 No. 1 Juli 2000.

Munir Fuady, 2004, *Binis Kotor*, Penerbit PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.

### **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen