

EFEKTIVITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI DIY SEBAGAI ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION (ADR) DALAM INDUSTRI KEUANGAN

Farid Hidayat, FEBI UIN Sunan Kalijaga, Email:

faridhidayat4449@yahoo.co.id

ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan perekonomian di Indonesia, maka sengketa antara konsumen dan pelaku usaha semakin meningkat, khususnya dalam bidang industri keuangan. Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka dibentuklah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK adalah merupakan Alternative Dispute Resolution (ADR), dimana ADR merupakan penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Sedangkan tugas BPSK antara lain yaitu melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi, konsiliasi atau arbitrase. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimanakah implementasi penyelesaian sengketa konsumen pada BPSK Kota Yogyakarta dan untuk menjelaskan efektivitas kinerja BPSK Kota Yogyakarta dalam penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen di bidang industri keuangan. Penelitian ini merupakan penelitian studi lapangan (field research), Penelitian ini bersifat kualitatif, teknik pengumpulan datanya menggunakan data primer. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen bisa diselesaikan melalui BPSK dengan cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK, maka gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Efektivitas kinerja BPSK Kota Yogyakarta dari tahun 2009 hingga 2015 sangat efektif, karena bisa mencapai 100%. Sedangkan tahun 2016 efektivitasnya 50%, dari 4 sengketa industri keuangan yang masuk, bisa diselesaikan 2 sengketa, hal ini dikarenakan pihak yang bersengketa tidak bisa dipanggil, sehingga dikatakan tidak efektif.

Kata Kunci : *industry keuangan, sengketa konsumen, perlindungan konsumen, BPSK, efektivitas*

ABSTRACT

Along with the development of the economy in Indonesia, the disputes between consumers and businesses are increasing, especially in the financial industry. Based on Law No. 8 of 1999 about Consumer Protection, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) was formed. BPSK is an Alternative Dispute Resolution (ADR), where ADR is a dispute resolution outside the court. Whereas BPSK tasks include implementing the handling and resolution of consumer disputes, through mediation, conciliation or arbitration. The purpose of this study is to find out how the implementation of consumer dispute resolution at BPSK Yogyakarta City and to explain the effectiveness of the performance of BPSK Yogyakarta City in handling and resolving consumer disputes in the financial industry. This research is a field study, this research is qualitative, the data collection technique uses primary data. The results of this study indicate that the resolution of consumer disputes can be resolved through BPSK by means of mediation, conciliation or arbitration. If an attempt to resolve a consumer dispute through BPSK has been chosen, a lawsuit through the court can only be taken if the attempt is declared unsuccessful by one of the parties or by the parties to the dispute. The effectiveness of the performance of BPSK Yogyakarta City from 2009 to 2015 is very effective, because it can reach

100%. While in 2016 the effectiveness is 50%, from the 4 financial industry disputes, 2 disputes can be resolved, this is because the disputing party cannot be summoned, so it is said to be ineffective.

Keywords: *financial industry, consumer disputes, consumer protection, BPSK, effectiveness*

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Aktivitas perekonomian dunia saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, hal ini dapat dilihat dari semakin bertambahnya jumlah output barang dan jasa yang diproduksi oleh produsen. Begitu juga di Negara Indonesia, jumlah output barang dan jasa yang diproduksi oleh produsen semakin bertambah cukup signifikan.

Dengan banyaknya produk barang dan/atau jasa yang disediakan oleh produsen, maka akan memudahkan konsumen untuk mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan kriteria yang dicari, para konsumen juga dihadapkan dengan berbagai jenis pilihan barang dan/atau jasa yang tentunya lebih variatif. Kondisi seperti ini, selain berdampak positif terhadap konsumen untuk memudahkan mereka dalam mendapatkan barang yang dicari, namun sejatinya keadaan ini membuat kedudukan konsumen terhadap produsen menjadi tidak seimbang. Biasanya konsumen berada pada posisi yang lemah, sebab mereka (konsumen) dijadikan objek aktivitas bisnis para pelaku usaha (produsen) untuk mendapatkan keuntungan yang besar melalui cara penjualan yang merugikan konsumen.

Arus globalisasi membuat pasar nasional semakin terbuka dan berkembang dengan pesat, banyak sekali pelaku usaha (produsen) yang telah menghasilkan produk barang maupun jasa yang dapat dikonsumsi oleh masyarakat. Namun, dengan semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi, pemerintah tetap harus menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperoleh konsumen, termasuk perwujudan hukum dalam melindungi konsumen. Untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen.

Saat ini banyak sekali terjadi kasus-kasus pelanggaran konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha, Banyak dari pelaku usaha (produsen) menjalankan bisnisnya dengan cara tidak bijaksana serta tanpa memperhatikan etika dalam menjalankan kegiatannya, akibatnya banyak konsumen yang dirugikan dan memerlukan suatu bentuk perlindungan konsumen.

Perlindungan konsumen di dunia tidak bisa dilepaskan dari gerakan-gerakan perlindungan konsumen yang terjadi di Amerika Serikat dan negara-negara di Eropa, di Amerika Serikat bermula dari penulisan novel karya Upton Sinclair berjudul *The Jungle*, yang laku keras dalam penjualannya pada tahun 1905, yang menggambarkan cara kerja pabrik pengolahan daging di Amerika Serikat yang tidak memenuhi syarat-syarat kesehatan. Dari hal tersebut, kemudian menimbulkan kemarahan oleh Sinclair dan penulis investigasi lainnya, yang menuntut untuk pemeriksaan dan peraturan tentang keamanan makanan.¹

¹ Spencer Weber Waller, et al., "Consumer Protection in the United States : An Overview," *European Journal of Consumer Law*, 2011, 1–29, <https://doi.org/10.1176/appi.ps.201300284>.

Perlindungan konsumen di beberapa negara mengalami perkembangan yang berbeda-beda, di Uni Eropa (UE) secara bertahap mengubah pandangannya dari Undang-undang Perlindungan Konsumen menjadi Hukum Konsumen,² namun keadilan tetap menjadi tantangan utama dalam hukum Konsumen UE,³ dimana suatu hukum tentu saja mengatur lebih kompleks kalau dibandingkan dengan undang-undang saja. Suatu Negara yang menjadi anggota UE atau mau bergabung menjadi anggota UE, maka harus menselaraskan hukum nasional negara tersebut dengan hukum UE, begitu juga Republik Kroasia, yang menjadi anggota UE tahun 2013, maka Undang-undang yang mengatur perlindungan konsumen di Republik Kroasia harus diselaraskan dengan hukum konsumen UE.⁴

Di banyak negara sedang berkembang, termasuk Indonesia, para produsen lebih dilindungi oleh pemerintah karena mereka dianggap punya jasa besar dalam menopang perekonomian negara tersebut⁵. Kedudukan konsumen pada umumnya lebih lemah jika dibandingkan dengan kedudukan produsen, oleh karena itu dengan terbitnya UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ini diharapkan perlindungan terhadap konsumen lebih terjamin.

Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka dibentuklah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di tiap kabupaten. Pembentukan BPSK merupakan usulan dan/atau permohonan Kepala Daerah Tingkat II dengan menyiapkan sarana, prasarana, dana operasional yang dibebankan melalui APBD setempat⁶. Namun sejak UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut disahkan dan diundangkan pada tanggal 20 April 1999 dan mulai diberlakukan pada tanggal 20 April 2000, sampai saat ini tidak semua kabupaten/kota di Indonesia sudah dibentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah merupakan *Alternative Dispute Resolution* (ADR), dimana *Alternative Dispute Resolution* (ADR) ini merupakan penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Sedangkan tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tersebut antara lain yaitu melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi, konsiliasi atau arbitrase.⁷ Namun tidak semua sengketa konsumen bisa selesai di dalam Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ini, seandainya sengketa tersebut tidak selesai, maka bisa dilanjutkan ke pengadilan.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) ini hanya ada di Kota Yogyakarta, namun Badan Penyelesaian

² Hans-w Micklitz, "The Expulsion of the Concept of Protection from the Consumer Law and the Return of Social Elements in the Civil Law: A Bittersweet Polemic," 2012, 283-96, <https://doi.org/10.1007/s10603-012-9199-4>.

³ Iris Benöhr, "Consumer Dispute Resolution after The Lisbon Treaty: Collective Actions and Alternative Procedures," *Journal of Consumer Policy* 36, no. 1 (2013): 87-110, <https://doi.org/10.1007/s10603-012-9202-0>.

⁴ Tatjana Josipović, "Enforcement Activity in Consumer Protection Regulation in Croatia," *Journal of Consumer Policy* 36, no. 3 (2013): 287-314, <https://doi.org/10.1007/s10603-013-9238-9>.

⁵ Muhammad Djakfar. 2013. *Hukum Bisnis: Membangun Wacana Integrasi Perundangan Nasional Dengan Syariah*. Malang: UIN Malang Press, h. 433.

⁶ Taufik Yahya. 2014. *Peran Penting Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Rangka Perlindungan Hak-Hak Konsumen*. Jurnal Ilmu Hukum, h. 67-83.

⁷ UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta tidak hanya menangani kasus yang menyangkut warga Kota Yogyakarta, tetapi juga dari kabupaten lain di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), yaitu dari Kabupaten Sleman, Kabupaten Kulon Progo, Kabupaten Bantul dan Kabupaten Gunung Kidul.⁸ Banyak sekali sengketa konsumen yang sudah diselesaikan di BPSK Kota Yogyakarta, termasuk sengketa industri keuangan, baik melalui mediasi, konsiliasi maupun arbitrase. Sengketa konsumen yang selesai dari tahun 2009-2015 hingga 100%, namun pada tahun 2016 terdapat dua sengketa konsumen dalam industri keuangan yang tidak selesai.⁹

Berdasarkan pemaparan tersebut, maka sangat penting untuk meneliti lebih jauh tentang keefektifan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa konsumen di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), khususnya dalam bidang industri keuangan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimanakah peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta dalam penyelesaian sengketa konsumen.
2. Bagaimanakah implementasi penyelesaian sengketa konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta.
3. Bagaimanakah efektivitas kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta dalam penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen di bidang industri keuangan ?

1.3. Tujuan Penulisan

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimanakah implementasi penyelesaian sengketa konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta dan untuk menjelaskan efektivitas kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta dalam penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen di bidang industri keuangan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian studi lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta dari tahun 2009-2016. Penelitian ini menggunakan data primer, data primer diperoleh dengan melakukan pengamatan langsung dan wawancara kepada anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta (DIY). Penelitian ini bersifat kualitatif, yaitu penelitian yang digambarkan dengan kata-kata menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Peran BPSK Kota Yogyakarta Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen

Dalam pasal 1 angka 1 UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹⁰

⁸ <http://www.harianjogja.com/baca/2015/02/19/pemkot-jogja-ini-ragam-kasus-yang-ditangani-bpsk-578266>. di akses pada tanggal 22 Maret 2017.

⁹ wawancara dengan 'ibu yudhit (Staff BPSK Kota Yogyakarta)', pada tanggal 22 November 2017

¹⁰ Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2012).

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), Pengertian konsumen dalam arti umum adalah pemakai atau pengguna barang atau jasa. Dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Menurut SK Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK sebagai peraturan pelaksanaan UUPK bahwa pengertian konsumen bukan hanya Warga Negara Indonesia (WNI) tetapi juga meliputi Warga Negara Asing (WNA) yang berada di Indonesia.¹¹

Perlindungan konsumen dibentuk dengan berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.¹² Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Kabupaten untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Tetapi semenjak tahun 1999 dengan diundangkannya UU no 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hingga saat ini tahun 2017 tidak semua daerah kabupaten terdapat BPSK.

BPSK adalah lembaga non struktural yang berkedudukan di seluruh kabupaten dan kota yang mempunyai fungsi “menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan.” Pada awal pembentukan BPSK Pemerintah hanya membentuk 10 BPSK di kota-kota besar sesuai dengan keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Medan, Palembang, Jakarta Pusat, Jakarta Barat, Bandung, Semarang, Surabaya, Yogyakarta, Malang, dan Makassar.

BPSK Kota Yogyakarta adalah badan yang dibentuk oleh pemerintah berdasarkan UU no. 8 tahun 1999 untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan menggunakan prinsip domisili terdekat, bukan *locus delicti* (lokasi tempat kejadian perkara), jadi meskipun terdapat sengketa di luar Kota Yogyakarta, bahkan diluar Daerah Istimewa Yogyakarta, jika mengajukan penyelesaian di BPSK Kota Yogyakarta, maka BPSK Kota Yogyakarta akan menerimanya. Selama ini ada beberapa sengketa konsumen di daerah Klaten, tetapi mengajukan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Yogyakarta.¹³ Anggota BPSK terdiri atas unsur pemerintah, konsumen dan pelaku usaha, masing-masing unsur berjumlah paling sedikit 3 (tiga) orang dan paling banyak 5 (lima) orang. Pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK ditetapkan oleh Menteri Perindustrian dan Perdagangan.¹⁴ Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah untuk menangani penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha/ produsen yang pada umumnya meliputi jumlah nilai yang kecil, tetapi dalam pelaksanaannya tidak ada batasan nilai pengajuan gugatan.¹⁵

¹¹ Kep. Menteri Perindustrian Dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang BPSK.

¹² UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹³ wawancara dengan ‘ibu yudhit (Staff BPSK Kota Yogyakarta)’, pada tanggal 22 November 2017

¹⁴ Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media.

¹⁵ Billy Christian Antouw, “Kedudukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai Lembaga Penyelesaian Perkara Pelaku Usaha Dan Konsumen,” *Jurnal Lex Privatum*, Vol. III/No. 1 (2015): 232–39.

Selama ini sengketa konsumen hanya diselesaikan melalui gugatan di pengadilan. Namun pada kenyataannya lembaga pengadilan tidak akomodatif untuk menampung sengketa konsumen karena proses perkara yang terlalu lama dan sangat birokratis. Berdasarkan pasal 45 UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, 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. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang. Apabila telah dipilih 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.

Sampai saat ini telah terbentuk sebanyak 65 BPSK di Kabupaten/kota. Pembentukan BPSK merupakan usulan dan/atau permohonan Kepala Daerah Kabupaten/kota dengan menyiapkan sarana, prasarana, dana operasional yang dibebankan melalui APBD setempat. Secara *de jure* BPSK Kota Yogyakarta lahir berdekatan dengan kelahiran UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Melalui Keppres No 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Ada berbagai landasan hukum dalam pembentukan BPSK Kota Yogyakarta, yaitu:

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
 2. Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan BPSK di Kota Medan, Palembang, Jakarta Pusat, Jakarta Barat, Bandung, Semarang, Surabaya, Yogyakarta, Malang, dan Makassar.
 3. Keputusan Dirjen Perdagangan Dalam Negeri Nomor 76/PDN/KEP/6/2010 tentang Petunjuk Teknis Tata Cara Pemilihan Calon Anggota BPSK, Pengangkatan Ketua dan Wakil Ketua dan Sekretariat BPSK.
 4. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 13/M-DAG/PER/5/2010 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota BPSK dan Sekreariat BPSK
 5. Keputusan Menteri Nomor 66/M-DAG/ST/4/2013 tentang Pelantikan dan Pengambilan sumpah Anggota BPSK pada Pemerintah Kota Yogyakarta
 6. Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 227/Kep/2014 tentang Pengangkatan Anggota BPSK Kota Yogyakarta Periode Tahun 2013-2018.
- 3.2. Implementasi Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta

Sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dapat diselesaikan melalui dua cara yaitu :

1. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau melalui jalur litigasi.¹⁶

Lembaga pengadilan yang mempunyai kewenangan menyelesaikan sengketa konsumen adalah peradilan umum. Penyelesaian sengketa konsumen secara umum masuk dalam kategori hukum perdata, meskipun tidak tertutup kemungkinan masuk dalam delik pidana (ekonomi). Dalam perkara perdata,

¹⁶ Nurul Fibrianti, 'Perlindungan Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi', Jurnal Hukum Acara Perdata Adhaper, Vol.1 no. 1, 2015.

tatacara penegakan hukum dimulai sejak menerima gugatan dan/atau permohonan sampai eksekusi putusan. Karena itu, hukum acara perdata selain memuat ketentuan-ketentuan yang mengatur tentang bagaimana cara berperkara dimuka peradilan, juga menentukan bagaimana menjamin pelaksanaan hukum materialnya.¹⁷

2. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau non litigasi.¹⁸

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Terdapat beberapa tahap penyelesaian sengketa melalui BPSK, yakni :

1) Tahap permohonan atau pengaduan korban.

Penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diawali dengan permohonan atau pengaduan korban, baik tertulis maupun tidak tertulis tentang peristiwa yang menimbulkan kerugian kepada konsumen. Yang dapat mengajukan gugatan atau permohonan penggantian kerugian melalui BPSK ini hanyalah seorang konsumen atau ahli warisnya. Sedangkan pihak lain yang dimungkinkan menggugat sebagaimana dimaksud di dalam Pasal 46 UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen seperti kelompok konsumen, lembaga swadaya masyarakat, dan pemerintah, hanya dapat mengajukan gugatannya ke pengadilan (umum) tidak ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Atas permohonan itu, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) membentuk majelis yang berjumlah sekurang-kurangnya tiga orang, salah satu diantaranya menjadi ketua majelis. Dalam sidang pemeriksaan, majelis dibantu oleh seorang panitera.

2) Tahap Pemeriksaan atau Persidangan

Pemeriksaan atas permohonan konsumen dilakukan sama seperti persidangan di Pengadilan umum,¹⁹ kemudian penyelesaian sengketa konsumen diserahkan kepada pilihan para pihak yang bersengketa, apakah akan diselesaikan melalui konsiliasi, mediasi, atau arbitrase.

- Konsiliasi Adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa, penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator.²⁰
- Mediasi Adalah Penyelesaian Sengketa konsumen yang dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi majelis yang bertindak aktif sebagai mediator. Dalam hal ini majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai penasehat, kemudian penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak yang bersengketa. Kemudian apabila para pihak telah mencapai suatu

¹⁷ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya* (Jakarta: Kencana Group, 2011).

¹⁸ Murni dan Sri Maharani, "Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Perwujudan Perlindungan Hak Konsumen," *Jurnal Arena Hukum*, vol. 8 no. 2, ISSN 2527-4406 (2015): 147-399.

¹⁹ Hesti Dwi Atuti, "Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)," *Jurnal Mimbar Justitia*, Vol. 1 no 2, 2015, h. 572-591.

²⁰ Hanum Rahmania Helmi, 'Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Memutus Sengketa Konsumen di Indonesia ', *Jurnal Hukum Acara Perdata Adhaper*, Vol.1 no. 1, 2015.

kesepakatan melalui mediasi, maka akan diterbitkan dengan suatu akta perdamaian yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa.²¹

- Arbitrase Adalah proses penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan yang dalam hal ini para pihak menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dilakukan sepenuhnya oleh majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang bertindak sebagai Arbiter, dengan alur :
 - Konsumen dapat memilih salah satu dari tiga unsur konsumen yang berada di BPSK, sebagai arbiter yang menjadi anggota majelis, selanjutnya pelaku usaha memilih salah satu dari tiga unsur pelaku usaha sebagai arbiter yang menjadi anggota majelis.
 - Kemudian kedua arbiter tersebut memilih arbiter ketiga dari unsur pemerintah yang menjadi ketua majelis.
 - Para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian kepada majelis, baik mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi.

3) Tahap Putusan

Putusan majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) didasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat. Putusan mejelis BPSK dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu :

1. Putusan melalui cara konsiliasi dan mediasi. Putusan dengan cara ini pada dasarnya didasarkan pada hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan antar konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa dan diserahkan kepada majelis untuk dituangkan dalam keputusan majelis BPSK yang menguatkan perjanjian tersebut. Putusan dengan cara ini pada dasarnya hanya mengukuhkan isi perjanjian perdamaian yang telah disetujui dan ditandatangani oleh kedua pihak yang bersengketa. Keputusan majelis dalam konsiliasi dan mediasi tidak memuat sanksi administratif.²²
2. Putusan melalui cara arbitrase. Dalam UU no 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen dinyatakan bahwa penerimaan atau penolakan atas putusan BPSK dapat diajukan dalam jangka waktu 14 hari kerja setelah putusan BPSK dibacakan atau diberitahukan. Untuk pelaku usaha yang menerima putusan BPSK wajib memenuhi putusan tersebut dalam waktu 7 hari kerja terhitung sejak menyatakan menerima putusan BPSK. Sedangkan jika pelaku usaha mmenolak, dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri dalam jangka waktu 14 hari kerja terhitung sejak putusan BPSK dibacakan. Dan Pengadilan Negeri dalam jangka waktu 21 hari kerja harus sudah memberi putusan. Apabila pihak yang bersengketa masih juga belum puas dengan putusan pengadilan, maka dapat mengajukan permohonan Kasasi langsung ke Mahkamah Agung tanpa melalui Pengadilan Tinggi dalam tenggang waktu 14 hari kerja

²¹ Mia Hadiati and Mariske Myeke Tampi, "Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Di DKI Jakarta," *Jurnal Hukum Prioris* vol. 6, no. 1 (2017): 64–85.

²² Tami Rusli, 'Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha Menurut Peraturan Perundang-Undangan', *Jurnal Keadilan Progresif* Vol. 3 No. 1, 2012.

terhitung sejak menerima putusan pengadilan. Namun keberatan hanya dapat diajukan terhadap putusan arbitrase yang dikeluarkan oleh BPSK,²³ tidak meliputi putusan BPSK yang timbul dari mediasi dan konsiliasi.²⁴

Putusan majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ini bersifat final dan mengikat.²⁵ Namun berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung No. 01 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dapat diajukan keberatan apabila memenuhi syarat-syarat sebagaimana dimaksud dalam pasal 70,²⁶ yaitu :

1. surat atau dokumen yang diajukan dalam pemeriksaan, setelah putusan dijatuhkan, diakui palsu atau dinyatakan palsu
2. setelah putusan diambil ditemukan dokumen yang bersifat menentukan, yang disembunyikan oleh pihak lawan
3. putusan diambil dari hasil tipu muslihat yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam pemeriksaan sengketa.²⁷

Prinsip dasar penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Yogyakarta antara lain :²⁸

1. Pada saat mengajukan penyelesaian sengketa, BPSK Kota Yogyakarta akan meneliti dahulu, apakah sengketa tersebut termasuk sengketa konsumen, adanya bukti-bukti mengenai sengketa tersebut, dan orang yang mengajukan penyelesaian sengketa konsumen tersebut adalah konsumen akhir, jadi bukan perantara atau penjual.
2. Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Bilamana para pihak telah sepakat memilih BPSK Kota Yogyakarta sebagai tempat penyelesaian sengketa, maka para pihak harus sepakat untuk memilih salah satu dari cara penyelesaian sengketa yang berlaku di BPSK, yakni mediasi, konsiliasi atau arbitrase.
3. Bukan berjenjang, maksudnya jika konsumen dan pelaku usaha telah sepakat memilih salah satu cara penyelesaian sengketa tersebut, seandainya tidak ada kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha, maka para pihak tidak boleh melanjutkan cara penyelesaian sengketa yang lain lagi.
4. Penyelesaian oleh para Pihak, jika para pihak telah sepakat memilih cara penyelesaian dengan cara mediasi, maka penyelesaian sepenuhnya berada ditangan para pihak, baik mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi. Majelis mediasi BPSK hanya bersifat sebagai mediator atau sebagai penengah. Sedangkan jika para pihak telah sepakat memilih cara penyelesaian dengan cara konsiliasi, maka majelis konsiliasi BPSK bisa memberikan masukan dan saran penyelesaian sengketa tersebut.
5. Penyelesaian oleh majelis, jika para pihak sepakat memilih penyelesaian sengketa secara arbitrase, maka penyelesaian sepenuhnya diserahkan kepada majelis arbitrase BPSK baik bentuk dan besarnya ganti rugi.

²³ ('Perma No. 01 Tahun 2006')

²⁴ Kurniawan, Permasalahan Dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk), *Jurnal Dinamika*, vol. 12, no. 1 (2012): 160–72, <http://dinamikahukum.fh.unsoed.ac.id/index.php/JDH/article/view/113/150>.

²⁵ Kansil, *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia* (Jakarta Timur: Sinar Grafika, 2013).

²⁶ Undang-undang no. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

²⁷ Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis* (Jakarta: PT Raja grafindo Persada, 2014).

²⁸ (wawancara dengan 'ibu yudhit (Staff BPSK Kota Yogyakarta)', 04 Desember 2017)

6. Tanpa pengacara, pada prinsipnya penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dilakukan tanpa pengacara, hal ini mengingat yang diutamakan dalam proses penyelesaian adalah prinsip kekeluargaan bukan masalah aspek hukum yang ketat, kaku karena putusan yang diharapkan adalah *win-win solution*, bukan *win-lose solution* seperti halnya pada pengadilan.
 7. Murah, cepat, sederhana, penyelesaian sengketa di BPSK tidak dipungut biaya, baik kepada konsumen maupun pelaku usaha, sedangkan waktu penyelesaiannya relatif cepat, yakni selambat-lambatnya dalam waktu 21 hari kerja sudah diterbitkan putusan BPSK.
BPSK merupakan lembaga yang dibentuk pemerintah berdasarkan amanah dari UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sebagai lembaga yang menyerupai kuasi peradilan, BPSK memiliki kewenangan untuk memeriksa dan memutus perkara sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi, atau arbitrase. Untuk mendukung hal tersebut putusan arbitrase BPSK bersifat final dan mengikat. Kemudian putusan majelis dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.
- 3.3. Efektivitas Kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta Dalam Penanganan Dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Bidang Industri Keuangan

Menurut James L. Gibson dkk, efektivitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama.²⁹ Menurut Hidayat, efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) telah tercapai. Semakin besar persentase yang dicapai, maka semakin tinggi efektivitasnya.³⁰ Tingkat efektivitas digolongkan kedalam beberapa kategori yaitu :

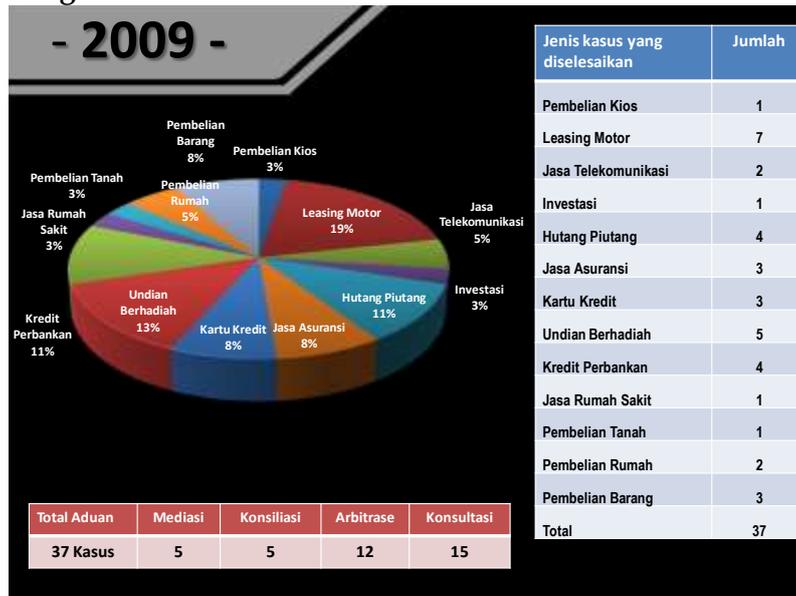
- a. hasil perbandingan tingkat pencapaian 100% atau lebih berarti sangat efektif
- b. hasil perbandingan tingkat pencapaian 91% sampai 99% berarti efektif.
- c. hasil perbandingan tingkat pencapaian 90% atau kebawah berarti tidak efektif.³¹

²⁹ Harbani Pasalong, *Teori Administrasi Publik* (Bandung: Alfabeta, 2013).

³⁰ Amir Syarifudin Kiwang, David B. W. Pandie, and Frans Gana, "Analisis Kebijakan Dan Efektivitas Organisasi," *JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik)* 19, no. 1 (2015): 71, <https://doi.org/10.22146/jkap.7535>.

³¹ Imanuel Pangkey and Sherly Pinatik, "Analisis Efektifitas Dan Efisiensi Anggaran Belanja," *Jurnal EMBA* 3, no. 4 (2015): 33-43.

Berikut ini sengketa tahun 2009 -2016 di BPSK Kota Yogyakarta :
Sengketa Tahun 2009



Sumber : Data BPSK Kota Yogyakarta Tahun 2009

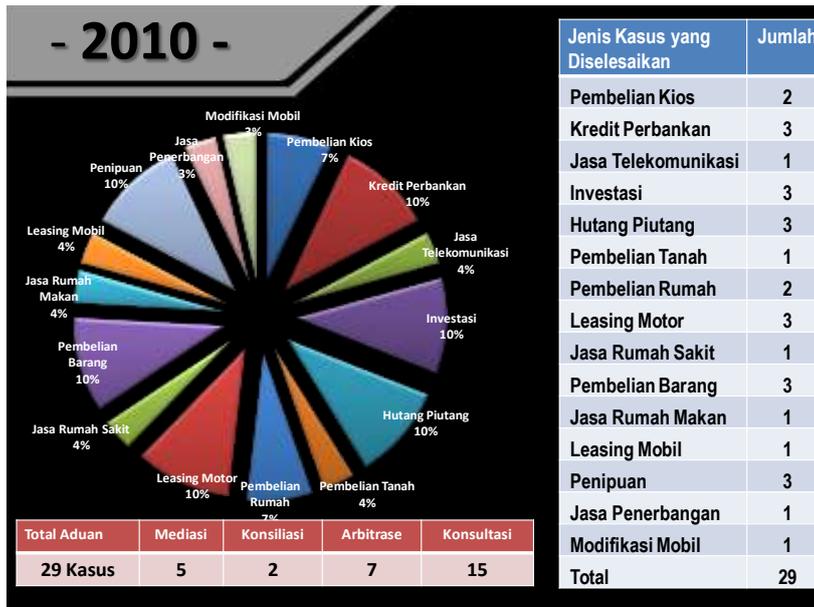
Dari data tersebut diketahui efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dalam menyelesaikan sengketa, yaitu

Jenis penyelesaian	Jumlah	Jumlah Kasus	Persentase
Mediasi	5	37	13,51
Konsiliasi	5	37	13,51
Arbitrase	12	37	32,43
Konsultasi	15	37	40,54
Total	37	37	100

Sumber : Data diolah

Dari data BPSK Kota Yogyakarta tahun 2009 tersebut diketahui yang berkaitan dengan industri keuangan yaitu leasing motor sebanyak 7 kasus, jasa asuransi sebanyak 3 kasus, kartu kredit sebanyak 3 kasus, dan kredit perbankan sebanyak 4 kasus, total sengketa industri keuangan tahun 2009 sebanyak 17 kasus, yang semuanya bisa diselesaikan di BPSK Kota Yogyakarta, efektivitas BPSK Kota Yogyakarta tahun 2009 sangat efektif, karena mencapai 100 %.

Sengketa Tahun 2010



Sumber : Data BPSK Kota Yogyakarta Tahun 2010

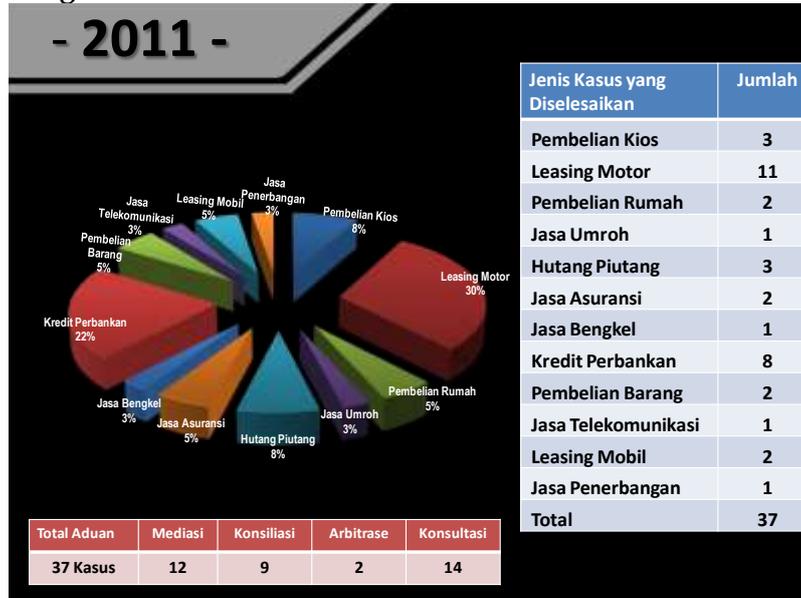
Dari data tersebut diketahui efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dalam menyelesaikan sengketa, yaitu

Jenis penyelesaian	Jumlah	Jumlah Kasus	Persentase
Mediasi	5	29	17,24
Konsiliasi	2	29	6,89
Arbitrase	7	29	24,13
Konsultasi	15	29	51,72
Total	29	29	100

Sumber : Data diolah

Pada tahun 2010 sengketa kredit perbankan dan leasing motor Di BPSK Kota Yogyakarta mengalami penurunan, yaitu masing-masing terdapat tiga sengketa dan di tambah satu sengketa leasing mobil, jadi total sengketa industri keuangan tahun 2010 sebanyak tujuh kasus, yang semuanya bisa diselesaikan di BPSK Kota Yogyakarta. Efektifitas BPSK Kota Yogyakarta tahun 2010 sebesar 100 %, sehingga bisa dikatakan sangat efektif.

Sengketa Tahun 2011



Sumber : Data BPSK Kota Yogyakarta Tahun 2011

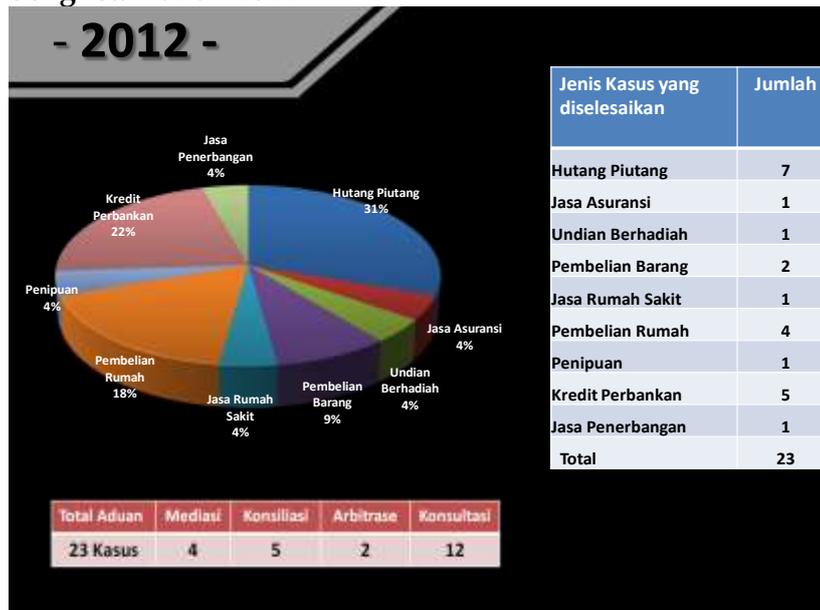
Dari data tersebut diketahui efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dalam menyelesaikan sengketa, yaitu

Jenis penyelesaian	Jumlah	Jumlah Kasus	Persentase
Mediasi	12	37	32,43
Konsiliasi	9	37	24,32
Arbitrase	2	37	5,40
Konsultasi	14	37	37,83
Total	37	37	100

Sumber : Data diolah

Pada tahun 2011, sengketa leasing motor dan kredit perbankan mengalami kenaikan cukup signifikan kalau dibandingkan dengan sengketa tahun 2010, yaitu sengketa leasing motor pada tahun 2010 sebanyak tiga dan pada tahun 2011 sebanyak 11. Kemudian kredit perbankan pada tahun 2010 sebanyak tiga dan pada tahun 2011 naik menjadi delapan sengketa. Leasing mobil mengalami kenaikan sebanyak satu sengketa, sehingga menjadi 2 sengketa pada tahun 2011 dan terdapat dua sengketa jasa asuransi, sehingga total sengketa industri keuangan tahun 2011 sebanyak 23 kasus, yang semuanya bisa diselesaikan di BPSK Kota Yogyakarta, jadi efektivitas BPSK Kota Yogyakarta tahun 2011 sebesar 100 % dan dikatakan sangat efektif.

Sengketa Tahun 2012



Sumber : Data BPSK Kota Yogyakarta Tahun 2012

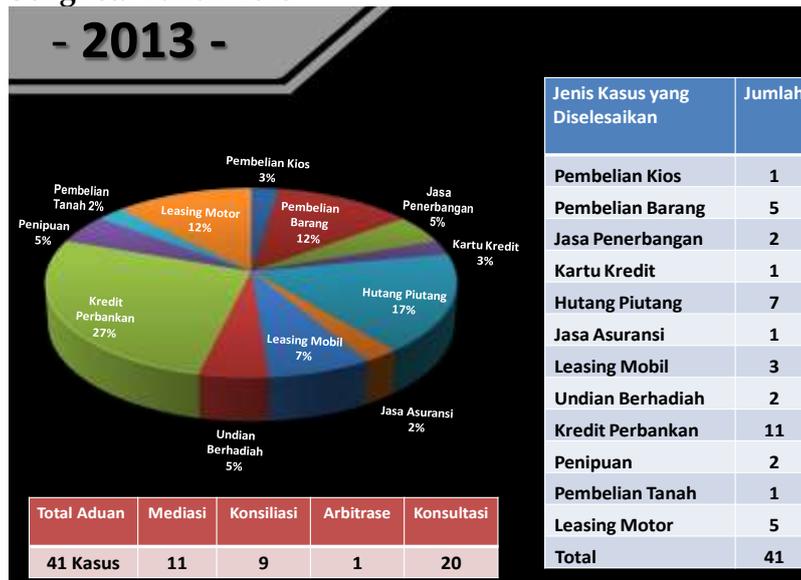
Dari data tersebut diketahui efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dalam menyelesaikan sengketa, yaitu

Jenis penyelesaian	Jumlah	Jumlah Kasus	Persentase
Mediasi	4	23	17,39
Konsiliasi	5	23	21,73
Arbitrase	2	23	8,69
Konsultasi	12	23	52,17
Total	23	23	100

Sumber : Data diolah

Pada tahun 2012 kalau di bandingkan dengan tahun 2011, sengketa industri keuangan mengalami penurunan cukup signifikan, yaitu sengketa jasa asuransi pada tahun 2011 sebanyak dua dan pada tahun 2011 sebanyak satu sengketa, kemudian kredit perbankan sebanyak pada tahun 2011 sebanyak delapan dan pada tahun 2012 sebanyak lima sengketa, total sengketa industri keuangan tahun 2012 sebanyak 6 kasus, yang semuanya bisa diselesaikan di BPSK Kota Yogyakarta, jadi efektivitas BPSK Kota Yogyakarta tahun 2012 sebesar 100 %, sehingga bisa dikatakan sangat efektif.

Sengketa Tahun 2013



Sumber : Data BPSK Kota Yogyakarta Tahun 2013

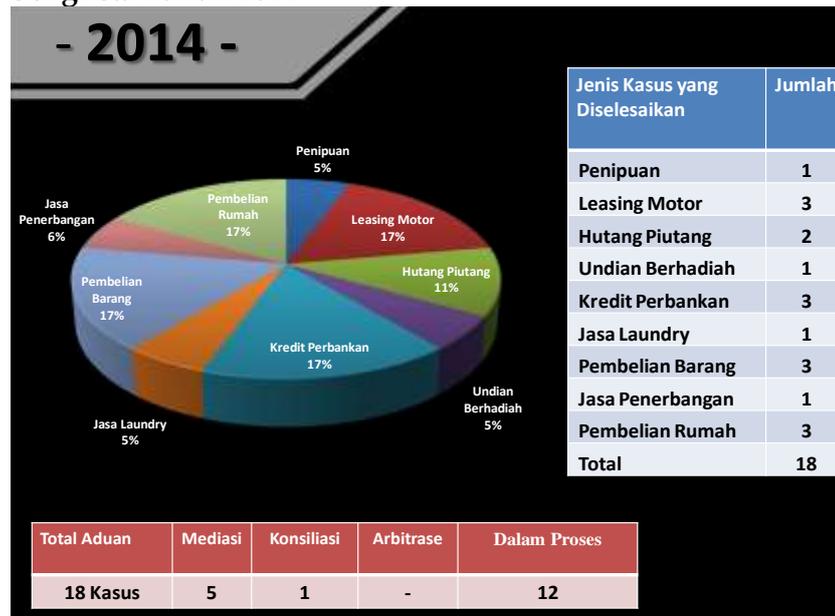
Dari data tersebut diketahui efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dalam menyelesaikan sengketa, yaitu

Jenis penyelesaian	Jumlah	Jumlah Kasus	Persentase
Mediasi	11	41	26,82
Konsiliasi	9	41	21,95
Arbitrase	1	41	2,43
Konsultasi	20	41	48,78
Total	41	41	100

Sumber : Data diolah

Pada tahun 2013 total sengketa industri keuangan di BPSK Kota Yogyakarta mengalami kenaikan cukup signifikan jika dibandingkan dengan sengketa industri keuangan tahun 2012, namun jumlah sengketa jasa asuransi sama dengan tahun 2012 sebanyak satu sengketa, sengketa kredit perbankan naik 6 sengketa menjadi 11 sengketa, kemudian ditambah sengketa kartu kredit sebanyak 1 sengketa, leasing mobil sebanyak 3 sengketa, dan leasing motor sebanyak 5 sengketa, total sengketa industri keuangan tahun 2013 sebanyak 21 sengketa, yang semuanya bisa diselesaikan di BPSK Kota Yogyakarta, jadi efektivitas BPSK Kota Yogyakarta tahun 2013 sangat efektif, karena mencapai 100 %.

Sengketa Tahun 2014



Sumber : Data BPSK Kota Yogyakarta Tahun 2014

Dari data tersebut diketahui efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dalam menyelesaikan sengketa, yaitu

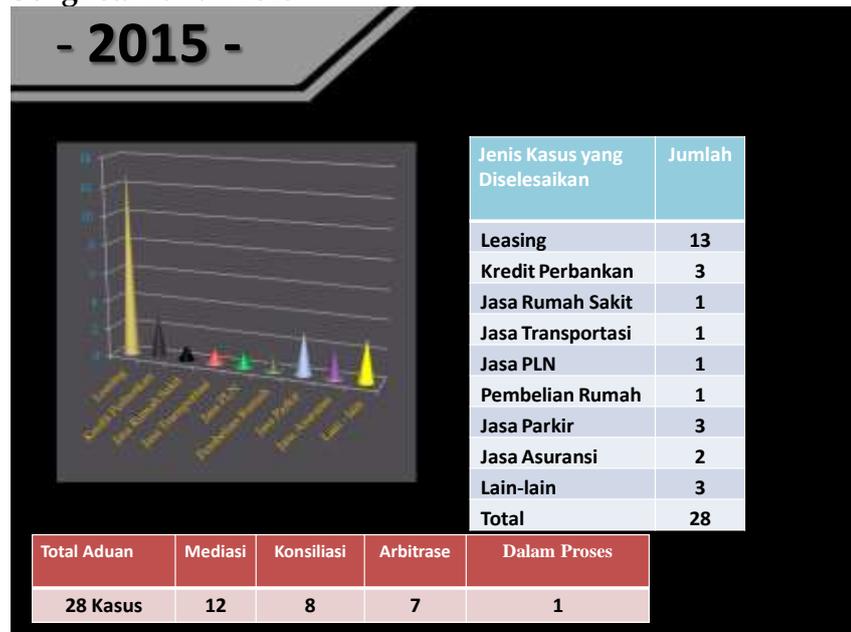
Jenis penyelesaian	Jumlah	Jumlah Kasus	Persentase
Mediasi	5	18	27,77
Konsiliasi	1	18	5,55
Arbitrase	0	18	0
Total	6	18	33,33
Dalam proses	12	18	66,66

Sumber : Data diolah

Pada tahun 2014 sengketa industri keuangan Di BPSK Kota Yogyakarta jika dibandingkan dengan tahun 2013 mengalami penurunan, yaitu terdapat sengketa kredit perbankan dan leasing motor yang masing-masing terdapat tiga sengketa, total sengketa industri keuangan tahun 2014 sebanyak 6 sengketa. Dari data tersebut ada keterangan dalam proses sebanyak 12 kasus, tetapi akhirnya kasus-kasus tersebut dapat diselesaikan oleh BPSK Kota Yogyakarta.³² Sehingga efektivitas BPSK Kota Yogyakarta tahun 2014 bisa dikatakan sangat efektif, karena bisa mencapai 100%.

³² (wawancara dengan 'ibu yudhit (Staff BPSK Kota Yogyakarta)', 01 Februari 2018)

Sengketa Tahun 2015



Sumber : Data BPSK Kota Yogyakarta Tahun 2015

Dari data tersebut diketahui efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dalam menyelesaikan sengketa, yaitu

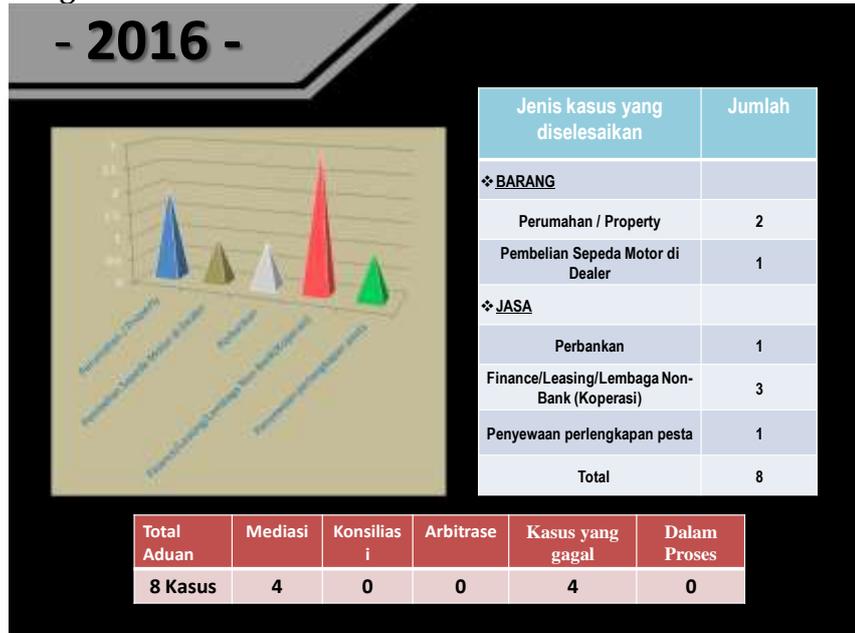
Jenis penyelesaian	Jumlah	Jumlah Kasus	Persentase
Mediasi	12	28	42,85
Konsiliasi	8	28	28,57
Arbitrase	7	28	0,25
Total	27	28	96,42
Dalam proses	1	28	3,57

Sumber : Data diolah

Pada tahun 2015 sengketa kredit perbankan sama dengan tahun 2014 sebanyak 3 sengketa, kemudian leasing sebanyak 13 sengketa dan jasa asuransi sebanyak 2 sengketa. Total sengketa industri keuangan tahun 2015 sebanyak 18 sengketa, kalau di bandingkan dengan total sengketa industri keuangan tahun 2014 maka mengalami kenaikan cukup signifikan, yang hanya terdapat 6 sengketa. Dari data tersebut ada keterangan dalam proses, karena waktu pembuatan laporan tahun 2015 ini kasus tersebut belum selesai, tetapi akhirnya kasus tersebut dapat diselesaikan oleh BPSK Kota Yogyakarta. Sehingga akhirnya efektifitas BPSK Kota Yogyakarta tahun 2015 mencapai 100 % dan dikatakan sangat efektif.³³

³³ (wawancara dengan 'ibu yudhit (Staff BPSK Kota Yogyakarta)', 04 Desember 2017)

Sengketa Tahun 2016



Sumber : Data BPSK Kota Yogyakarta Tahun 2016

Dari data tersebut diketahui efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dalam menyelesaikan sengketa, yaitu

Jenis penyelesaian	Jumlah	Jumlah Kasus	Persentase
Mediasi	4	8	50
Konsiliasi	0	8	0
Arbitrase	0	8	0
Kasus yang gagal	4	8	50
Total	8	8	100

Sumber : Data diolah

Pada tahun 2016 sengketa industri keuangan di BPSK Kota Yogyakarta terdapat sengketa perbankan sebanyak 1 sengketa dan *finance/leasing/Lembaga Non Bank* (koperasi) sebanyak 3 sengketa, total sengketa industri keuangan tahun 2016 sebanyak 4 sengketa, kalau dibandingkan dengan sengketa industri keuangan tahun 2015 mengalami penurunan cukup signifikan, dengan jumlah total sebanyak 18 sengketa. Dari data tersebut untuk sengketa perbankan dapat selesai dengan mediasi, kemudian 1 sengketa *finance/leasing/Lembaga Non Bank* (koperasi) dapat diselesaikan dengan cara mediasi, sedangkan 2 sengketa *finance/leasing/Lembaga Non Bank* (koperasi) gagal diselesaikan oleh BPSK Kota Yogyakarta, karena kedua belah pihak dari sengketa tersebut tidak bisa dipanggil/dihubungi.³⁴ Total sengketa industri keuangan di BPSK Kota Yogyakarta tahun 2016 sebanyak 4 sengketa, bisa diselesaikan 2 sengketa, jadi efektivitasnya sebesar 50 % dan bisa dikatakan tidak efektif.

³⁴ (wawancara dengan 'ibu yudhit (Staff BPSK Kota Yogyakarta)', 04 Desember 2017)

4. Kesimpulan

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah merupakan *Alternative Dispute Resolution* (ADR), dimana *Alternative Dispute Resolution* (ADR) ini merupakan penyelesaian sengketa diluar pengadilan. BPSK Kota Yogyakarta dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan menggunakan prinsip domisili terdekat, bukan *locus delicti* (lokasi tempat kejadian perkara), jadi meskipun terdapat sengketa di luar Kota Yogyakarta, bahkan diluar Daerah Istimewa Yogyakarta, jika mengajukan penyelesaian di BPSK Kota Yogyakarta, maka BPSK Kota Yogyakarta akan menerimanya. Tugas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) antara lain melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan melalui mediasi, konsiliasi atau arbitrase. Apabila telah dipilih 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. Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta dalam industri keuangan dari tahun 2009 hingga 2015 mencapai 100 % dan dinyatakan sangat efektif, sedangkan tahun 2016, dari 4 sengketa industri keuangan yang masuk, hanya bisa diselesaikan 2 sengketa, hal ini dikarenakan pihak yang bersengketa tidak bisa dipanggil, oleh karena itu efektivitasnya dinyatakan tidak efektif, karena hanya mencapai 50%.

Berdasarkan penelitian tersebut, maka anggota BPSK harusnya mempunyai kekuatan memaksa untuk memanggil para pihak yang bersengketa, sehingga sengketa tersebut bisa diputuskan dengan cepat dan tepat sesuai dalam peraturan dalam undang-undang. Dengan dasar inilah, maka kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa di BPSK lebih terjamin.

BPSK adalah sebuah badan penyelesaian sengketa konsumen yang dibentuk oleh pemerintah yang harusnya terdapat di setiap daerah kabupaten, namun hingga saat ini tidak semua daerah kabupaten terdapat BPSK. Oleh karena itu sebaiknya tiap kabupaten dibentuk BPSK, dengan dibentuk BPSK tiap kabupaten maka sengketa konsumen yang masuk akan semakin banyak, sehingga ukuran kinerja BPSK bisa ditambah dengan jumlah sengketa yang masuk dan jumlah sengketa yang bisa diselesaikan. Jadi semakin banyak sengketa yang masuk dan semakin banyak yang bisa diselesaikan, maka efektifitas kinerja BPSK tersebut semakin baik.

DAFTAR PUSTAKA

Antouw, Billy Christian. "KEDUDUKAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) SEBAGAI LEMBAGA PENYELESAIAN PERKARA PELAKU USAHA DAN KONSUMEN," no. 1 (2015): 232-39.

Asyhadie, Zaeni. *Hukum Bisnis*. Jakarta: PT Raja grafindo Persada, 2014.

Atuti, Hesti Dwi. "KENDALA PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)," 2015, 572-91.

Benöhr, Iris. "Consumer Dispute Resolution after The Lisbon Treaty: Collective Actions and Alternative Procedures." *Journal of Consumer Policy* 36, no. 1

- (2013): 87–110. <https://doi.org/10.1007/s10603-012-9202-0>.
- Djakfar, Muhammad. *Hukum Bisnis: Membangun Wacana Integrasi Perundangan Nasional Dengan Syariah*. Malang: UIN Malang Press, 2013.
- Fuady, Munir. *Pengantar Hukum Bisnis*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2012.
- Hadiati, Mia, and Mariske Myeke Tampi. “Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Di DKI Jakarta.” *Prioris* 6, no. 1 (2017): 64–85.
- “Ibu Yudhit (Staff BPSK Kota Yogyakarta).” n.d.
- Josipović, Tatjana. “Enforcement Activity in Consumer Protection Regulation in Croatia.” *Journal of Consumer Policy* 36, no. 3 (2013): 287–314. <https://doi.org/10.1007/s10603-013-9238-9>.
- Kansil. *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*. Jakarta Timur: Sinar Grafika, 2013.
- Kiwang, Amir Syarifudin, David B. W. Pandie, and Frans Gana. “Analisis Kebijakan Dan Efektivitas Organisasi.” *JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik)* 19, no. 1 (2015): 71. <https://doi.org/10.22146/jkap.7535>.
- Kurniawan. “Permasalahan Dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk).” *Dinamika* 12, no. 1 (2012): 160–72. <http://dinamikahukum.fh.unsoed.ac.id/index.php/JDH/article/view/113/150>.
- Micklitz, Hans-w. “The Expulsion of the Concept of Protection from the Consumer Law and the Return of Social Elements in the Civil Law : A Bittersweet Polemic,” 2012, 283–96. <https://doi.org/10.1007/s10603-012-9199-4>.
- Murni, and Sri Maharani. “Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Perwujudan Perlindungan Hak Konsumen.” *Arena Hukum Universitas Trunojoyo Madura* 8, no. ISSN 2527-4406 (2015): 147–399.
- No.350/MPP/Kep/12/2001, Kep. Menteri Perindustrian Dan Perdagangan. Kep. Menteri Perindustrian Dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 (2001).
- Nugroho, Susanti Adi. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana Group, 2008.
- Pangkey, Imanuel, and Sherly Pinatik. “Analisis Efektifitas Dan Efisiensi Anggaran Belanja.” *Jurnal EMBA* 3, no. 4 (2015): 33–43.

Pasalong, Harbani. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta, 2013.

“Perma_2006_01_Tata+Cara+Pengajuan+Keberatan+Terhadap+Putusan+Badan
+Penyelesaian+Sengketa+Konsumen.Pdf,” n.d.

Undang-undang. “Undang-Undang No . 30 Tahun 1999 Tentang : Arbitrase
Dan Penyelesaian Sengketa,” no. 30 (1999).

UU No. 8 Tahun 1999. Tentang Perlindungan Konsumen, 11 § (1999).

Waller, Spencer Weber, Jillian G Brady, and R J Acosta. “Consumer Protection in
the United States : An Overview.” *European Journal of Consumer Law*, 2011,
1-29. <https://doi.org/10.1176/appi.ps.201300284>.

Yahya, Taufik. “Peran Penting Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam
Rangka Perlindungan Hak-Hak Konsumen,” no. 1 (2014): 1-15.

Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media, 2013.