



**PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)  
DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN  
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN 1999  
(STUDI PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BADAN  
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA BANDUNG)**

**TESIS**

**Disusun**

**Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Derajat Sarjana S2  
Program Studi Magister Konotariatan**

**Oleh:**

**BRA. PUTRI WOELAN SARI DEWI, SH  
B4B 006 087**

**PEMBIMBING:**

**H. MULYADI, SH, MS  
YUNANTO, SH, M.HUM**

**PROGRAM STUDI MAGISTER KENOTARIATAN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2009**



**PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)  
DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN  
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN 1999  
(STUDI PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BADAN  
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA BANDUNG)**

**TESIS**

**Disusun**

**Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Derajat Sarjana S2  
Program Studi Magister Konotariatan**

**Disusun Oleh:**

**BRA. PUTRI WOELAN SARI DEWI, SH  
B4B 006 087**

**Menyetujui,**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**H. MULYADI, SH, MS**

**NIP: 130 529 429**

**YUNANTO, SH, M.HUM**

**NIP: 131 689 627**

**Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Magister Kenotariatan**

**H. KASHADI, S.H, M.H.**

**NIP. 131 124 438**

**TESIS**

**PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)  
DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN  
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN 1999  
(STUDI PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BADAN  
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA BANDUNG)**

Disusun Oleh:

**BRA. PUTRI WOELAN SARI DEWI, SH  
B4B 006 087**

Dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal                      13 JUNI 2009

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

**H. MULYADI, SH, MS**

**NIP: 130 529 429**

**YUNANTO, SH, M.HUM**

**NIP: 131 689 627**

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Magister Kenotariatan

**H. KASHADI, S.H, M.H.**

**NIP. 131 124 438**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran Allah S.W.T yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUEMN (BPSK) DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN 1999 (STUDI PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA BANDUNG)”.

Pada kesempatan ini dari lubuk hati yang paling dalam penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah S.W.T Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang Alhamdulillah, telah memberikan segalanya yang sangat luar biasa yang tidak dapat diungkapkan dalam bentuk apapun, TERIMAKASIH,TERIMAKASIH.
2. Bapak H. Mulyadi, SH, MS selaku pembimbing, terimakasih sekali karena bapak telah banyak memberikan perhatian, arahan, ilmu, kesabaran dan pengertiannya yang luar biasa kepada penulis selama ini.
3. Bapak Yunanto, SH, M.Hum selaku pembimbing II terimakasih atas petunjuk dan arahnya, ilmu serta pengetahuannya.
4. Bapak H. Kashadi, SH, MH selaku Ketua Program Studi Magister Kenotariatan Universitas Diponegoro, terimakasih atas kesempatan yang diberikan kepada penulis sehingga dapat melaksanakan ujian tesis di Program Studi Magister Kenotariatan Universitas Diponegoro,
5. Bapak Budi Ispiyarso, SH, M.Hum terimakasih telah berkenan menjadi dosen penguji dalam ujian proposal penulis pada tahun 2008.
6. Bapak A. Kusbiyandono, SH, M.Hum terimakasih telah berkenan menjadi dosen penguji dalam ujian proposal penulis pada tahun 2008.
7. Bapak Drs. H. Suherdi Sukandi selaku Ketua BPSK Kota Bandung, terima kasih bantuan dan kepercayaan yang diberikan kepada penulis.
8. Bapak Drs. Cecep Suhaeli selaku Anggota BPSK Kota Bandung dari Unsur Konsumen, terima kasih atas keramahan, kepercayaan, kesabaran dan bantuan yang sangat berarti bagi penulis.

9. Papa (Sinuhun Tedjowulan), Mama (GKR. Mas), Jeng Dewi (GRAj. Dewi Wulandari, terima kasih selalu memberikan do'a, support, perhatian, nasehat, dan kritik dalam segala hal terutama kepercayaan dalam menyelesaikan sekolah dan studi Program S2.
10. Matur sembah nuwun dalem kagem Papa, Mama.
11. JD, kamu selalu ada disaat jp butuh, tengkyu ya dhel.
12. My husband & my Son ***“you are my spirit & always in my heart”***. ***This is for you Rama, Mas Bagos! Thanks for all. IOvE YoU***
13. Mbak Ivon, Mas Tono, Diek Sella, terimakasih atas doa bantuan dan sudah bersedia temenin dan momong mas Bagos.
14. Mas Iwan, terimakasih dukungannya selama ini.
15. Semua pihak yang belum sempat penulis sampaikan dan sebutkan satu per satu yang telah banyak berikan support terhadap penulis.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih ada kekurangan. Hal ini disebabkan karena keterbatasan penulis untuk itu kritik dan saran/ masukan sangat dibutuhkan untuk menyempurnakan tesis ini. Semoga tesis ini bermanfaat bagi semua pihak khususnya bagi penulis.

## **ABSTRAK**

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa Konsumen di luar pengadilan yang selanjutnya disebut dengan BPSK, merupakan badan publik yang menjalankan kekuasaan kehakiman yang eksklusif di bidang perlindungan konsumen dengan alternatif penyelesaian sengketa (APS) sebagai dasar proses penyelesaiannya. Badan ini dibentuk atas dasar Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, BPSK Kota Bandung yang kemudian menjadi pilihan penulis untuk penelitian ini.

Metode yang digunakan oleh penulis adalah pendekatan yuridis empiris(yuridis sosiologis). Hasil penelitian ini menyampaikan bahwa dalam penyelesaian sengketa konsumen jika para pihak yang bersengketa sudah ada perjanjian/ kesepakatan sebelumnya maka BPSK tetap menghormati perjanjian para pihak sebagai dasar pengambilan keputusan Majelis, meskipun masih didukung dengan bukti dan keterangan para pihak. Proses pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Bandung saat ini membutuhkan waktu 30 (tiga puluh) hari kerja. Sedangkan faktor penghambat dan pendukung penyelesaian adalah dari faktor peran Majelis dalam proses penyelesaian. Dapat mendukung ketika perannya aktif (memberikan saran dan penjelasan tentang penyelesaian sengketa di BPSK), dan ketika Majelis berperan pasif (hanya menjawab pertanyaan para pihak yang bersengketa ketika memerlukan penjelasan dalam penyelesaian) menjadi penghambat karena para pihak yang bersengketa tidak berusaha bertanya/ meminta penjelasan dari Majelis.

Dengan obyek penelitian yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung, dengan sengketa konsumen yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha ternyata telah ada perjanjian yang mendasari hubungan mereka, maka BPSK harus berbuat adil terutama ketika Majelis bertindak sebagai pemberi keputusan (terutama proses penyelesaian sengketa dengan metode arbitrase) dan dari putusan BPSK tersebut jangan ada pihak yang merasa diuntungkan atau dirugikan.

Data yang diperoleh dari studi lapangan pada dasarnya merupakan data yang dianalisis secara deskriptif kualitatif, yaitu setelah data terkumpul kemudian dituangkan dalam bentuk uraian logis dan sistematis, selanjutnya dianalisis, untuk memperoleh kejelasan penyelesaian masalah kemudian ditarik kesimpulan, yaitu dari hal yang bersifat umum menuju yang bersifat khusus. Dalam penarikan kesimpulan penulis mempergunakan metode deduktif. Metode deduktif adalah metode penarikan kesimpulan dari hal-hal yang bersifat umum menuju penulisan yang bersifat khusus.

Kata kunci : Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Sengketa Konsumen.

## ABSTRACT

Consumer Arbitration Board (BPSK) is a board which responsible to handle and solve the dispute between consumer and business holder. The institution whose responsibility is to solve the consumer's dispute outside the court which later be called Consumer Arbitration Board (BPSK), is a public institution which run the exclusive judiciary authority in the field of consumer protection with Dispute Solving Alternative (APS) as the basis of the solving process. The board was founded on the basis of Rules No.8 Year 1999 about consumer protection, BPSK of Bandung city which then became the writer choice for the research.

The method used by the writer was empirical juridical approach (sociological juridical). The result of the research showed that in the consumer dispute solving if the parties which have the dispute already had an agreement before, then BPSK will still respect the agreement as the basis of the council decision making although still supported with the parties' evidences and statements. The process of dispute solving in BPSK takes 30 work days at present. Whereas the resisting and supporting factors of the solving come from the council's role in the process. It can support the process if the role is active (giving suggestion and explanation about the dispute solving in BPSK) and when the council's role is passive (only answering the parties questions when they need explanation in solving) then it becomes the resisting factor since the parties do not try to ask for explanation from the council

With the research object, which is Consumer Arbitration Board (BPSK) of Bandung, with the consumer dispute which happens between the consumer and business holder, if in fact there is an agreement which underlie the relationship, then BPSK should be fair, especially when the council is act as the decision maker (especially in the solving process with arbitration method) and from BPSK decision, there should be no party which gains advantages or suffers from lost.

The data gathered from the field were actually the data which analyzed descriptive-qualitatively, which after the data were gathered then they were presented in the systematical and logical explanation, then analyzed to gain problem solving clarity and finally drew conclusion, which was from the general to specific matters. In the conclusion drawing, the writer used deductive method. It was a method of drawing conclusion from the general matters to the specific writing

Keywords: Consumer Arbitration Board, Consumer Dispute.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	117
DAFTAR BAGAN/ DIAGRAM .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian.....	14
E. Kerangka Pemikiran/ Kerangka Teoritik.....	15
F. Metode Penelitian.....	16
G. Sistematika Penulisan .....	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	23
A. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	23
1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	23



2. Sengketa Konsumen Menurut UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.....	29
B. Konsep Alternatif Penyelesaian Sengketa.....	37
1. Definisi-definisi Alternatif Penyelesaian Sengketa Menurut Literatur Maupun Undang-Undang Dalam Ruang Lingkupnya.....	37
2. Metode Alternatif Penyelesaian Sengketa.....	45
3. Tata Cara Alternatif Penyelesaian.....	54
C. Kontrak Atau Perjanjian.....	55
1. Pengertian Kontrak atau Perjanjian.....	55
2. Kekuatan dan Akibat Perjanjian dari Segi Hukum Perjanjian	56
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	65
A. Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung .....	65
1. Jenis Sengketa di BPSK.....	74
2. Sengketa-sengketa Yang Ada di BPSK.....	76
3. Uraian Contoh Sengketa Yang Telah Diputus BPSK.....	78
B. Faktor Pendukung dan Penghambat Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kota Bandung.....	117

BAB IV PENUTUP.....	129
A. Simpulan.....	129
B. Saran .....	131
DAFTAR PUSTAKA.....	132
Lampiran	

## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1. Bagan Struktur Anggota BPSK Kota Bandung	
Periode 2002 s.d. 2007.....	68
Diagram 2. Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	85
Diagram 3. Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK	
Kota Bandung.....	92
Diagram 4. Prasadang (Pemilihan Metode Persidangan).....	93
Diagram 5. Sidang Penyelesaian Sengketa Secara	
Mediasi dan Konsiliasi.....	101
Diagram 6. Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan	
Metode Arbitrase.....	102

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Perkembangan dunia usaha pada saat ini begitu cepat hal tersebut tidak lepas dari adanya peran dan kegiatan-kegiatan usaha yang berkaitan dengan perdagangan baik itu perdagangan barang dan/ atau jasa yang pada kenyataannya sangat mempengaruhi perekonomian baik secara nasional maupun secara internasional. Hal yang sangat menarik dari kegiatan-kegiatan usaha yang terjadi di dalam kehidupan masyarakat saat ini adalah banyaknya permasalahan yang kemudian dalam perkembangannya dapat menimbulkan suatu kasus atau sengketa yang harus diselesaikan oleh para pihak yang bermasalah. Kenyataan dalam proses penyelesaiannya saat ini, dapat diselesaikan dengan melalui jalur peradilan maupun jalur di luar peradilan.

Permasalahan yang sering timbul berkaitan kegiatan dunia usaha seperti perdagangan baik jasa dan/ atau barang senantiasa menarik untuk lebih diperhatikan, dicermati dan diteliti, hal ini disebabkan karena

perdagangan akan selalu berkaitan dengan apa yang disebut dengan konsumen (dengan pengertian umum pihak yang menggunakan atau membeli dan/ atau memanfaatkan barang dan/ atau jasa) dan pelaku usaha (pihak yang menyediakan dan/ atau memberikan atau menjual barang dan / atau jasa).

Begitu pula dengan permasalahan yang dapat ditimbulkan dari adanya kegiatan perdagangan, di lapangan tidak jarang dijumpai adanya perdebatan atau keributan bahkan pertikaian antara konsumen dan pelaku usaha. Tidak sedikit juga sengketa yang kemudian diselesaikan di pengadilan. Eksistensi pelaku bisnis untuk menjadi yang terbaik dikalangan dunia usaha telah meningkatkan persaingan antara pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Maka untuk jangka waktu tertentu sebenarnya persaingan antar pelaku usaha tersebut tidak selalu berakibat positif bagi konsumen.

Persaingan yang sehat antar pelaku usaha sesungguhnya tidak salah asalkan dengan diimbangi peningkatan kualitas dan mutu barang dan/ atau jasa serta didukung pelayanan yang jujur, baik serta pemberian informasi yang benar dari pelaku usaha kepada konsumen tentu akan sangat bermanfaat dan menguntungkan konsumen. Berbeda jika persaingan usaha hanya didasarkan pada pencarian keuntungan belaka

dari pelaku usaha dengan cara yang tidak sehat, maka sudah tentu dapat berakibat buruk bagi konsumen.

Lahirnya UU No.8 Tahun 1999 *tentang* Perlindungan Konsumen yang disahkan dan diundangkan pada tanggal 20 April 1999, dan berlaku secara efektif tanggal 20 April 2000 mengatur antara lain keberadaan lembaga penyelesaian sengketa konsumen *di luar* pengadilan yang disebut dengan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Saat ini sudah ada beberapa kota BPSK di Indonesia, antara lain Medan, Palembang, Jakarta Pusat, Semarang, Jogjakarta, Surabaya, Malang, Makasar, Bandung. Pembentukan BPSK ini dilatarbelakangi adanya globalisasi dan perdagangan bebas, yang didukung kemajuan teknologi dan informatika dan dapat memperluas ruang gerak transportasi barang dan/ atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu Negara.

Untuk mengatur kelembagaan BPSK tersebut telah dikeluarkan sejumlah peraturan perundang-undangan sebagai berikut:<sup>1</sup>

- Keputusan Presiden No.90/ 2001 tentang Pembentukan BPSK.
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.301 MPP/ Kep./10/2001 tanggal 24 Oktober 2001 tentang

---

<sup>1</sup> Drs. H. Suherdi Sukandi, *Fungsi Dan Peranan Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Semiloka UUPK dan BPSK Kota Bandung, Bandung 29 Mei 2004

Pengangkatan dan *Pemberhentian* Anggota dan Sekretariat BPSK. (*Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*)

- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.302 MPP/Kep./10/2001 tanggal 24 Oktober 2001 tentang Pendaftaran LPKSM (*Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat*).
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.350/MPP/Kep./12/2001 tanggal 10 Desember 2001 tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 605/MPP/Kep./8/2002 tanggal 29 Agustus 2002 tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen..
- Berita Acara Pelantikan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Pemerintah Kota Bandung No,530/2679-EK tanggal 1 Nopember 2002 oleh Walikota Bandung.

Sesuai Pasal 45 ayat (1) UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, ditentukan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha

atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum. Berdasarkan Pasal 45 ayat (2) UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Dari ketentuan tersebut diatas dapat diketahui bahwa para pihak yang bersengketa diberi hak untuk memilih lembaga atau badan mana yang akan mereka pilih untuk menyelesaikan permasalahan yang mereka hadapi baik melalui jalur pengadilan maupun jalur luar pengadilan, untuk jalur pengadilan pengertiannya adalah pengadilan umum, sedangkan sesuai Pasal 45 ayat (1) UU No.8 Tahun 1999, yang telah disebut terdahulu oleh penulis. Penyelesaian sengketa konsumen jalur luar pengadilan dilaksanakan di dalam suatu lembaga yang dibentuk berdasarkan Pasal 49 Ayat (1) UU No.8 Tahun 1999, yaitu bahwa pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di daerah Tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Dengan demikian, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen-lah yang ditunjuk pemerintah sebagai lembaga yang dapat *menyelesaikan* sengketa konsumen diluar pengadilan.



Tidak dapat dipungkiri, bahwa dalam praktek-praktek perdagangan (baik ketika proses perdagangan maupun setelah proses perdagangan terjadi) banyak ditemui akan adanya suatu pelanggaran-pelanggaran terhadap apa yang menjadi hak konsumen (sebagai pengguna barang dan/ atau jasa) ataupun pelanggaran pelaku usaha ketika menawarkan dan menjualkan produk kepada konsumen, sehingga akhirnya konsumen berminat sampai pada akhirnya mengkonsumsi produk yang ditawarkan tersebut.

Ada beberapa contoh yang telah terjadi pada tahun 2002, seperti terjadi kenaikan BBM, listrik dan *telepon* yang dipandang membebani masyarakat. Kenaikan mengakibatkan gejolak antara pemerintah dengan masyarakat sebagai konsumen BBM dan pelanggan listrik serta *telepon*, diketahui ternyata pemerintah pernah berjanji kepada masyarakat tetapi jarang ditepati, seperti tidak adanya jaminan jika aliran listrik mati tidak mengenal waktu dan kemudian petugas PLN akan cepat menghidupkan. Belum lagi saling tuding tentang permainan meteran yang sering merugikan konsumen.<sup>2</sup>

Selain itu, ada kegiatan perdagangan seperti promosi atau penawaran kepada konsumen *yang* dilakukan *oleh* pelaku usaha untuk

---

<sup>2</sup> Suara Merdeka, *Menyoal Kepedulian Konsumen*, 07/01/2002, & Jawa Pos, *Janji Indah Itu Hanya Basa-Basi*, 16/01/2002

menarik minat konsumen dengan memberikan berbagai hadiah menarik, dan belakangan ini penawaran dengan cara seperti itu oleh pelaku usaha dilakukan dengan memberikan hadiah terhadap penjualan produk khususnya barang. Kemudian konsumen dinyatakan sebagai pemenang dan berhak mendapatkan hadiah serta harus diambil langsung ditempat dan tidak boleh diwakilkan. Masalah yang timbul dikemudian hari ternyata konsumen ingin membatalkan kontrak jual-beli dengan mengembalikan barang-barang tersebut, namun yang terjadi barang diterima pelaku usaha tetapi uang yang sudah dibayar tidak dikembalikan.<sup>3</sup>

Ada juga kasus berkaitan dengan developer atau pengembang seperti di Semarang, Jawa Tengah beberapa waktu yang lalu dimana pada waktu itu Perumahan Bukit Indah Regency Spondol *yang longsor* tahun 2002, ternyata merugikan konsumen. Kemudian kasus lain serupa terjadi lagi tahun 2003 yang pada akhirnya 100 (seratus) penghuni Perumahan Taman Setia Budi (TBS), Spondol Wetan Banyumanik Semarang memprotes PT. Karya Alvita Nawatama (KAN), pengembang perumahan itu. Dalam hal ini yang diprotes oleh 100 (seratus) penghuni tersebut adalah setelah mereka yang menjadi penghuni/ pemilik rumah kelas menengah dan atas selaku konsumen memprotes tentang

---

<sup>3</sup> Kompas, *Kritis Menghadai Trik dagang*, 04/03/2003

sertifikat hak milik (HM) atas rumah yang telah dibayar, ini terjadi karena selama 4 (empat) tahun konsumen diombang-ambingkan pihak pengembang dalam masalah sertifikat rumah tersebut.<sup>4</sup> Banyak lagi contoh-contoh kasus berkaitan dengan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang dilakukan oleh Pelaku Usaha.

*Melalui kasus-kasus* di atas dapat dipahami bahwa keberadaan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) sebagai badan yang dibentuk secara khusus oleh pemerintah dalam rangka membantu masyarakat untuk penyelesaian persoalan-persoalan tentang sengketa konsumen harus lebih diketahui oleh masyarakat secara luas, agar masyarakat memiliki gambaran bagaimana menyelesaikan persoalan jika mereka selaku konsumen menghadapi kekecewaan atau ketidakpuasan atau bahkan penipuan dari pelaku usaha atas barang dan/ atau jasa yang telah konsumen beli dengan membayarkan uang dalam jumlah tertentu sehingga tidak mengalami banyak kerugian .

Berdasarkan hasil prariset/ prapenelitian penulis di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung, diperoleh informasi bahwa saat ini tidak sedikit dari pihak pelaku usaha yang dalam melakukan usahanya untuk menarik perhatian dari konsumen dengan memberikan jaminan tertentu terhadap konsumen seperti halnya ketika

---

<sup>4</sup> Kompas, *Developer Jangan Bohongi Konsumen*, 17/02/2003

ada seorang konsumen yang membeli secara kredit/ tidak tunai/ angsuran membeli kendaraan (pribadi atau kendaraan muatan seperti truk atau bus) kemudian pelaku usaha menyajikan dan menawarkan kepada konsumen adanya perjanjian yang dalam kontrak/ perjanjian tersebut dicantumkan untuk menjadi pilihan sehingga harus disepakati oleh kedua belah pihak yaitu antara konsumen dengan pelaku usaha. Kontrak/ perjanjian tersebut salah satunya berisi tentang jaminan dari konsumen kepada pelaku usaha berupa benda bergerak yaitu BPKB (Buku Pemilikan Kendaraan Bermotor). Atau bahkan jaminan berupa benda tidak bergerak. Hal ini disebabkan karena dalam perjanjian/ kontrak terdapat klausula yang menyebutkan jaminan fidusia. Pelaku usaha menjanjikan penandatanganan kontrak dihadapan notaris, tetapi setelah transaksi ternyata hal tersebut tidak dilakukan. Dan ketika konsumen wanprestasi, belum ada titik terang penyelesaian.

Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen saat ini sudah mengalami perkembangan karena sudah semakin banyaknya masyarakat yang mulai mengenal BPSK walaupun masih diperlukan publikasi lagi. Berkembangnya BPSK terbukti dari semakin bertambahnya BPSK di beberapa kabupaten atau kota di Indonesia, saat BPSK kali pertama dibentuk oleh pemerintah tahun 2001-an ada 10 (sepuluh) Kota/ Kabupaten yang memiliki BPSK sedangkan sekarang

ternyata sudah ada lebih kurang 25-an (dua puluh lima-an) BPSK di Kota/ Kabupaten di Indonesia.<sup>5</sup> Sedangkan secara yuridis aturan-aturan yang mengatur tentang BPSK sendiri ada yang masih dirasakan BPSK kurang efisien/ efektif bahkan tidak menutup kemungkinan juga pernah mengalami permasalahan atau kendala yang secara tidak langsung dapat menjadi bagian yang harus diperhatikan oleh pihak BPSK Kota Bandung dalam proses penyelesaian sengketa.

Berdasarkan prariset/ prapenelitian penulis, diperoleh jumlah pengaduan sengketa konsumen yang telah masuk di BPSK Kota Bandung cukup banyak dan dengan berbagai macam pengaduan yang ada antara lain: ada yang bersifat konsultasi, tetapi ada juga yang pengaduannya tersebut selanjutnya bersifat permohonan penyelesaian sengketa melalui BPSK.

Dari sengketa yang ada ketika para pihak yang bersengketa memilih penyelesaian sengketa di luar peradilan yaitu BPSK, maka pihak yang bersengketa secara otomatis memilih penyelesaian sengketa melalui BPSK, dengan demikian pihak yang bersengketa berkewajiban untuk memilih cara penyelesaian yang ada dan/ atau yang tersedia/ ditentukan di BPSK, yaitu metode mediasi atau konsiliasi atau arbitrase yang merupakan metode penyelesaian sengketa konsumen sesuai

---

<sup>5</sup> Cecep Suhaeli, wawancara di Kota Bandung pada 3 Maret 2008.

dengan peraturan perundang-undangan terutama Undang-undang Perlindungan Konsumen serta harus berdasarkan dari kesepakatan para pihak yang bersengketa tersebut.

Menurut UU No.8 Tahun 1999 Pasal 52 huruf a, BPSK selaku badan atau lembaga saat ini bertugas dan berwenang dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi mempunyai beberapa cara penyelesaian atau sering disebut dengan metode penyelesaian sengketa yang antara lain adalah mediasi atau arbitrase atau konsiliasi. Secara singkat/ garis besarnya sebagai berikut:

1. melalui metode mediasi yaitu dalam penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan melalui cara ini pada dasarnya sama dengan cara konsiliasi, hanya yang membedakan dari kedua cara dimaksud bahwa majelis aktif dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya lain dalam penyelesaian sengketa, namun demikian hasil keputusan seluruhnya diserahkan kepada para pihak.
2. melalui metode arbitrase yaitu dalam penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan melalui cara ini, pelaksanaannya berbeda dengan cara mediasi dan konsilias. Majelis bertindak aktif untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa.

Bilamana tidak tercapai kesepakatan, cara persuasif tetap dilakukan dengan memberi penjelasan kepada para pihak yang bersengketa perihal peraturan perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen. Keputusan atau kesepakatan dalam penyelesaian sengketa sepenuhnya menjadi wewenang majelis.

3. melalui metode konsiliasi yaitu dalam penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan melalui cara ini, bahwa majelis berupaya untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa, jika melalui cara ini majelis hanya bertindak sebagai konsiliator (pasif). Hasil penyelesaian sengketa konsumen tetap berada ditangan para pihak.

Pemilihan metode penyelesaian sengketa dengan cara mediasi atau konsiliasi atau arbitrase sepenuhnya diserahkan kepada para pihak yang bersengketa untuk memperoleh keputusan atau kesepakatan untuk menentukan baik bentuk maupun jumlah ganti rugi yang harus diterima oleh konsumen, dengan kesepakatan yang akan dituangkan dalam perjanjian tertulis dan ditandatangani oleh kedua belah pihak

yang bersengketa, sebagai bukti untuk pembuatan berita acara oleh panitera Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

“PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM  
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN  
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN 1999.  
(STUDI PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI  
BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA BANDUNG)”.

## **B. Perumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang masalah tersebut diatas, maka dapat dirumuskan beberapa pokok permasalahan antara lain adalah:

1. Bagaimana proses penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung terutama penyelesaian sengketa ketika sengketa terjadi telah ada dasar perjanjian yang menjadi kesepakatan oleh para pihak yang bersengketa?
2. Faktor apa yang menjadi pendukung dan penghambat BPSK Kota Bandung sebagai penengah atau mediator dalam proses penyelesaian di BPSK Kota Bandung?



### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin diulas dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis proses penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung terutama penyelesaian sengketa ketika sengketa terjadi telah ada dasar perjanjian yang menjadi kesepakatan oleh para pihak yang bersengketa dan;
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor yang menjadi pendukung dan penghambat BPSK Kota Bandung sebagai penengah atau mediator dalam proses penyelesaian di BPSK Kota Bandung.

### **D. Manfaat Penelitian**

Dengan penelitian mengenai: Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 (Studi Kasus Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Kota Bandung) sebagaimana disinggung dimuka, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan kearah yang lebih baik kepada seluruh masyarakat di Indonesia bahwa untuk masalah sengketa konsumen maka Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa konsumen dapat dimanfaatkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku yaitu Undang-Undang No.8 Tahun 1999.

## 2. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi para praktisi, pemerintah, Departemen Perindustrian dan Perdagangan serta para pelaku usaha dan seluruh masyarakat Indonesia selaku konsumen dari suatu produk barang dan/ atau jasa sehingga ketika ada sengketa konsumen maka Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 dapat mewujudkan harapan semua pihak.

## **E. Kerangka Pemikiran/ Kerangka Teoritik**

Penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan bertitik tolak pada peraturan perundang-undangan terutama Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berkeinginan untuk dapat mengkaji secara lebih mendalam berkaitan dengan peran dari suatu lembaga yang dibentuk oleh pemerintah berdasarkan peraturan yang ada sebagai alat atau badan atau lembaga yang berwenang dalam bidang perlindungan konsumen yang disebut dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dengan memfokuskan pada peran lembaga tersebut dan penyelesaian atas sengketa-sengketa yang telah terjadi pada tahun 2006.

## **F. Metode Penelitian**

Penulisan tesis akan mempunyai nilai ilmiah jika berpatokan pada syarat-syarat metode ilmiah, karena penelitian merupakan alat atau sarana utama dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang bertujuan untuk mengungkap kebenaran secara sistematis, metodologis dan konsisten. Melalui proses

penelitian tersebut, maka sangat perlu diadakan analisis dan konstruksi terhadap data yang telah dikumpulkan dan diolah.<sup>6</sup>

## 1. Pendekatan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian, maka metode yang digunakan penulis adalah pendekatan yuridis empiris. Yuridis empiris (yuridis Sosiologis) yaitu suatu pendekatan yang dilakukan untuk menganalisa tentang sejauh manakah suatu peraturan atau perundang-undangan atau hukum yang sedang berlaku secara efektif, dalam hal ini pendekatan tersebut dapat digunakan untuk menganalisis secara kualitatif.<sup>7</sup>

Pendekatan yuridis empiris yaitu suatu pendekatan yang dilakukan untuk menganalisis tentang sejauh mana suatu peraturan atau perundang-undangan atau hukum berlaku secara efektif dalam masyarakat,<sup>8</sup> yaitu dengan proses penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung

---

<sup>6</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, *Penelitian Hukum Normatif-Suatu Tinjauan Singkat*, Rajawali Press, Jakarta, 1985, hlm. 1

<sup>7</sup> Soerjono Soekanto *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta UI, 1982, hlm. 52

<sup>8</sup> Kuntjaraningrat, *Kebudayaan, Metalitet & Pembangunan*, Gramedia, Jakarta, 1999

## 2. Spesifikasi Penelitian

Secara keseluruhan berdasarkan uraian singkat yang sudah penulis sajikan tersebut diatas maka jenis penelitian dalam tesis ini adalah eksploratif yaitu suatu penelitian yang dilakukan untuk memperoleh keterangan, penjelasan, data tentang hal-hal yang belum diketahui.<sup>9</sup>

## 3. Sumber dan Jenis Data

Sumber data adalah tempat dimana dapat diketemukannya data-data penelitian. Sumber-sumber tersebut dapat dibagi menjadi dua yaitu:<sup>10</sup>

### a Sumber Data primer:

Yaitu data yang diperoleh seorang peneliti langsung dari obyeknya. Misalnya, dengan cara wawancara, observasi, pengamatan dan angket.

---

<sup>9</sup> Bambang Waluya, 2002, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta.

<sup>10</sup> M. Syamsudin, *Operasonalisasi Penelitian Hukum*, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2007, hlm. 98-99

Sedangkan dalam penelitian ini penulis sumber data primer adalah:

Wawancara dengan informan kunci (key informan) dengan menggunakan pedoman wawancara :

- anggota BPSK dari unsur pemerintah, selaku ketua BPSK .
- anggota BPSK dari unsur konsumen.
- anggota BPSK dari unsur pelaku usaha.

b Sumber Data sekunder :

Yaitu data yang diperoleh seorang peneliti secara tidak langsung dari obyeknya, tetapi melalui sumber lain baik lisan maupun tulisan. Misalnya, buku-buku teks, jurnal, majalah, koran, dokumen, peraturan-perundangan dan sebagainya. Sedangkan dalam penelitian ini penulis sumber data sekunder adalah:

- Peraturan perundang-undangan;
- Berkas-berkas sengketa;
- Buku kepustakaan;
- Makalah;

- Artikel, Koran, dan majalah;
- Literatur lain yang berkaitan dengan permasalahan tersebut.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Suatu data dapat diperoleh dari sumber data dengan adanya metode pengumpulan data yang sesuai dengan tujuan, karena melalui metode pengumpulan data ini akan diperoleh data yang diperlukan kemudian dianalisis supaya cocok dengan apa yang diharapkan. Dengan permasalahan tersebut diatas, penulis menggunakan teknik pengumpulan data.

#### 5. Teknik Analisa Data

Data yang diperoleh dari hasil penelitian kemudian dianalisis dengan pengolahan dan analisa kualitatif lebih menekankan pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada dinamika hubungan antarfenomena yang diamati, dengan menggunakan logika ilmiah, dengan penekanan pada usaha

menjawab pertanyaan penelitian melalui cara-cara berfikir formal dan argumentatif.<sup>11</sup>

Data yang diperoleh baik dari studi lapangan maupun studi dokumen pada dasarnya merupakan data yang dianalisis secara deskriptif kualitatif, yaitu setelah data terkumpul kemudian dituangkan dalam bentuk uraian logis dan sistematis, selanjutnya dianalisis, untuk memperoleh kejelasan penyelesaian masalah. Kemudian ditarik kesimpulan secara deduktif, yaitu dari hal yang bersifat umum menuju hal yang bersifat khusus.<sup>12</sup>

Dalam penarikan kesimpulan, penulis mempergunakan metode deduktif. Metode deduktif adalah metode penarikan kesimpulan dari hal-hal yang bersifat umum menuju penulisan yang bersifat khusus.

Pada penelitian ini penulis membagi menjadi dua unit, yaitu:

1. Unit analisa dalam penelitian ini adalah penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Bandung.

---

<sup>11</sup> *Ibid*, hlm. 133.

<sup>12</sup> Soerjono Soekanto, 1998, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Cetakan 3, Jakarta, hlm. 10.



2. Amatan pada penelitian ini adalah:

- Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung;
- Putusan sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung;
- Berkas sengketa.

## **G. Sistematika Penulisan**

Penulisan tesis ini disusun dalam suatu sistematika terdiri dari lima bab, masing-masing dibagi dalam beberapa sub-bab, yaitu sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan diadakannya penelitian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran/ kerangka teoritik, metode penelitian dan sistematika penulisan tesis.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini berisikan teori-teori dan peraturan-peraturan sebagai dasar hukum yang melandasi masalah-masalah yang akan dibahas.

### BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan tentang hasil penelitian dan pembahasannya, mengenai bagaimana proses penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung terutama penyelesaian sengketa ketika sengketa terjadi telah ada dasar perjanjian yang menjadi kesepakatan oleh para pihak yang bersengketa dan apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat BPSK Kota Bandung sebagai penengah atau mediator dalam proses penyelesaian di BPSK Kota Bandung.

### BAB IV PENUTUP

Berisi simpulan dan saran dari hasil penelitian dan pembahasan masalah yang telah diuraikan.

### DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen.**

Penyelesaian sebuah perkara atau sengketa dalam kehidupan masyarakat saat ini dalam prakteknya tidak hanya dapat diselesaikan melalui jalur pengadilan tetapi juga dapat diselesaikan melalui jalur luar pengadilan, salah satu penyelesaian sengketa yang dapat diselesaikan diluar pengadilan adalah sengketa konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen dalam perkembangan kehidupan masyarakat dapat diselesaikan oleh suatu badan atau lembaga yang secara hukum telah dibentuk oleh pemerintah berdasarkan Keputusan Presiden No.90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, selanjutnya disebut dengan BPSK yang

merupakan amanat dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## 1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

### a. Pengertian BPSK

Badan penyelesaian sengketa konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.<sup>13</sup>

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa atau perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha.<sup>14</sup>

Jika kita baca ketentuan Pasal 23 Undang-undang Perlindungan Konsumen dikatakan dalam hal pelaku usaha

---

<sup>13</sup> UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 1 angka 11

<sup>14</sup> Yusuf Shofie, 2002, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm.39

pabrikan dan/ atau pelaku usaha distributor menolak dan/ atau tidak memberi tanggapan dan/ atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha dan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau dengan cara mengajukan gugatan kepada badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Disini dapat kita lihat ada dua hal penting:<sup>15</sup>

- 1 Bahwa undang-undang perlindungan konsumen memberikan alternatif penyelesaian melalui badan diluar system peradilan yang disebut dengan BPSK, selain melalui pengadilan negeri yang daerah hukumnya meliputi tempat kedudukan konsumen.
- 2 Bahwa pilihan penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha bukanlah suatu pilihan yang eksklusif, yang tidak dapat tidak harus dipilih. Pilihan penyelesaian sengketa melalui BPSK

---

<sup>15</sup> *Ibid. hlm.39-41*

adalah paralel atau sejajar dengan pilihan penyelesaian sengketa melalui badan peradilan.

b. Pengaturan tentang BPSK

*Peraturan yang mendukung keberadaan BPSK dalam penulisan ini yaitu antara lain:*

- Undang-Undang Nomor 8 tentang Perlindungan Konsumen.
- Peraturan Pemerintah No.57/2001 Tentang BPKN.
- Peraturan Pemerintah No.58/2001 Tentang Pembinaan Pengawasan penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
- Peraturan Pemerintah No. 59/2001 Tentang LPKSM.
- Keputusan Presiden No. 90/Tahun 2001 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.301MPP/Kep/10/2001 Tanggal 24 Oktober 2001 tentang Pengangkatan Pemberhentian Anggota Sekretariat BPSK.

- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.302/MPP/10/2001 Tanggal 24 Oktober 2001 Tentang Pendaftaran LPKSM.
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 Tanggal 10 Desember 2001 Tentang Tugas dan Wewenang BPSK.
- Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 605/MPP/Kep/8/2002 Tanggal 29 Agustus 2002 tentang Pengangkatan Anggota BPSK
- Surat Keputusan Walikota Bandung No. 500/Kep-495 Ek/2001 tanggal 4 April 2002 tentang Tim Pemilihan Anggota BPSK Kota Bandung.
- Berita Acara Pelantikan BPSK Pemerintah Kota Bandung No.530/2679-Ek Tanggal 1 Nopember 2002 oleh Bapak Walikota Bandung.
- Surat Keputusan Walikota Bandung No. 821/Kep.o81-Huk/2003 tentang Penetapan Ketua dan Wakil Ketua BPSK Pemerintah Kota Bandung.
- Keputusan Walikota Bandung No. 840/Kep.165-Huk/2004 tentang Honorarium anggota BPSK dan anggota Sekretariat BPSK Kota Bandung.

- o Keputusan Presiden No.108 Tahun 2004 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
  - o Keputusan Presiden No. 23 Tahun 2006 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
- c. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung.

Berdirinya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah bentuk dari berkembangnya permasalahan yang terjadi berkaitan dengan sengketa dibidang perlindungan konsumen. BPSK tidak sekedar suatu lembaga atau badan yang dapat berdiri atau dibentuk oleh perseorangan tetapi suatu lembaga yang berpayung hukum dengan dasar peraturan perundang-undangan yang cukup jelas. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang pembentukan BPSK yang dipertegas didalam Pasal 49 ayat (1) UUPK yang berbunyi:



*“Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.”*

Sedangkan BPSK Kota Bandung selain diatur dengan UUPK tersebut diatas sebagai dasar pembentukannya, juga secara khusus dipertegas lagi dengan Keppres. No.90 Tahun 2001 tentang Pembentukan BPSK di 10 (sepuluh) Kabupaten/ Kota yang salah satunya adalah Kota Bandung dan Surat Keputusan Walikota Bandung No. 500/Kep-495 Ek/2001 tanggal 4 April 2002 tentang Tim Pemilihan Anggota BPSK Kota Bandung.

Saat ini sudah sangat banyak sengketa yang telah berhasil diselesaikan oleh BPSK Kota Bandung. Ditahun 2006 ada 36 sengketa dengan jenis pengaduan baik jasa maupun barang yang dapat diselesaikan oleh BPSK dengan proses penyelesaian sesuai dengan prosedur penyelesaian yang ada di BPSK berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Keputusan Menteri Perindustrian dan

Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 Tanggal 10 Desember 2001 Tentang Tugas dan Wewenang BPSK.<sup>16</sup>

## **2. Sengketa Konsumen Menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

### **a. Pengertian Sengketa Konsumen**

Sengketa salah satu penyebabnya adalah dari adanya wanprestasi dari salah satu pihak yang tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan yang disepakati bersama atau ada *faktor* eksternal diluar para pihak yang mengakibatkan tidak terpenuhinya prestasi dari suatu perjanjian.<sup>17</sup> Sedangkan sengketa konsumen diartikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan ,pencemaran dan/ atau yang mendapat kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/ atau manfaat jasa.<sup>18</sup>

Jika penulis melihat secara umum mengenai sengketa konsumen dengan mengacu pada undang-undang berkaitan dengan perlindungan konsumen sebab dalam Undang-

---

<sup>16</sup> Cecep Suhaeli, wawancara di Kota Bandung pada 25 Februari 2008.

<sup>17</sup> Ade Maman Suherman, 2004, Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, *Aspek Hukum dala Ekonomi Global, Ghalia Indonesia*, Anggota IKAPI, Jakarta, hlm.46.

<sup>18</sup> Kep.Menperindag. No.350/MPP/Kep./12/2001, Pasal 1 angka 8

Undang Perlindungan Konsumen tersebut dikatakan mengenai siapa pelaku usaha dan konsumen itu.

Undang-undang perlindungan konsumen (UU No.8 Tahun 1999) tidak memberikan batasan apakah yang dimaksud dengan sengketa konsumen.<sup>19</sup>

Ada beberapa kata kunci untuk memahami pengertian “sengketa konsumen” dalam kerangka UUPK dengan metode penafsiran, yaitu:<sup>20</sup>

1. Batasan konsumen dan pelaku usaha menurut UUPK, berikut batasan antara keduanya:

“**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”.<sup>21</sup>

---

<sup>19</sup> Yusuf Shofie, 2002, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm.12.

<sup>20</sup> *Ibid.*, hlm. 13, 16.

<sup>21</sup> UU No.8 Tahun 1999, Pasal 1 angka 2.

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Indonesia , baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.<sup>22</sup>

2. Batasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) pada pasal 1 angka 11 UUPK menunjukkan bahwa yang dimaksudkan dengan “sengketa konsumen”, yaitu sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Pelaku usaha disitu, yaitu:

1. setiap orang atau individu;
2. badan hukum atau badan usaha yang tidak berbadan hukum

b. Bentuk-bentuk Sengketa Konsumen

---

<sup>22</sup> UU No.8 Tahun 1999, Pasal 1 angka 3.

Dalam hal ini yang dimaksud dengan bentuk-bentuk dari sengketa konsumen adalah sengketa –sengketa yang secara umum banyak terjadi dalam kehidupan masyarakat *dalam kategori :*

1. **Barang**, yaitu setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen.<sup>23</sup>
2. **Jasa**, yaitu setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.<sup>24</sup>

Dengan demikian bentuk yang dimaksud adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan barang dan/ atau jasa yang sedang disengketakan oleh konsumen dan pelaku usaha.

c. Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen

Lembaga penyelesaian sengketa konsumen telah ada dan dibentuk oleh pemerintah *dengan* Kep.Pres. RI No.90

---

<sup>23</sup> UU No.8 Tahun 1999, Pasal 1 angka 4

<sup>24</sup> UU No.8 Tahun 1999, Pasal 1 angka 5

tahun 2001, yaitu tentang pembentukan badan penyelesaian sengketa konsumen pada pemerintah kota: Medan, Palembang, Jakarta Pusat, Jakarta Barat, Bandung, Semarang, Jogjakarta, Surabaya, Malang dan Makasar. Tepatnya hanya ada sepuluh (sepuluh) kota pada awal pembentukan lembaga penyelesaian sengketa konsumen yang kemudian disebut dengan BPSK yang berfungsi untuk membantu masyarakat dalam menyelesaikan sengketa konsumen antara konsumen dan pelaku usaha. Tetapi dalam perkembangannya saat ini ternyata lebih kurang sudah ada 25 kota/ kabupaten di Indonesia yang telah memiliki BPSK sebagai lembaga/ badan penyelesaian sengketa konsumen.<sup>25</sup>

Bertambahnya BPSK saat ini diperkuat dengan adanya Kep.Pres. No.108 Tahun 2004 dan Kep.Pres. No.23 Tahun 2006 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, antara lain Kota/ Kabupaten y.i. Kota Kupang, Samarinda, Sukabumi, Bogor, Kediri, Mataram, Palangkaraya, Kab. Kupang, Belitung, Sukabumi, Bulungan, Serang, Ogan Komening Ulu, Jenepono, Pekalongan, Pare-Pare,

---

<sup>25</sup> Cecep Suhaeli, wawancara di Kota Bandung pada 14 Maret 2008.

Pekanbaru, Denpasar, Batam, Kab. Aceh Utara dan Kab. Serdang Bedagai.<sup>26</sup>

Lembaga yang dibentuk oleh pemerintah tersebut merupakan lembaga swadaya masyarakat, atau yang disebut dengan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yaitu, lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.<sup>27</sup>

Sedangkan yang dimaksud dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.<sup>28</sup>

#### d. Jenis Penyelesaian dan lembaga Sengketa Konsumen

##### 1. Jenis dari lembaga sengketa konsumen.

Dalam hal ini yang dimaksud dengan penyelesaian dengan jalur pengadilan adalah suatu penyelesaian

---

<sup>26</sup> Kep.Pres. No.108 Tahun 2004 Profil BPSK Kota Bandung Tahun 2005 & [www.yahoo.com](http://www.yahoo.com),  
Kep.Pres. No.23 Tahun 2006

<sup>27</sup> UU No.8 tahun 1999, Pasal 1 angka 9 & Kep.Menperindag. No.350/MPP/Kep./12/2001, Pasal 1 angka 7.

<sup>28</sup> UU No.8 tahun 1999, Pasal 1 angka 11 & Kep.Menperindag. No.350/MPP/Kep./12/2001, Pasal 1 angka 1.

sengketa secara konvensional melalui litigasi sistem peradilan..

Litigasi adalah proses gugatan atas suatu konflik yang diritualisasikan untuk menggantikan konflik sesungguhnya, dimana para pihak memberikan kepada seorang pengambil keputusan dua pilihan yang bertentangan. Litigasi diartikan sebagai proses administrasi dan peradilan.<sup>29</sup>

## 2. Penyelesaian jalur di luar pengadilan.

Pada penyelesaian jalur luar pengadilan yang dimaksud adalah suatu penyelesaian dengan cara non-litigasi suatu bentuk proses konsensus (*Consensus Processes*), badan dengan alternatif penyelesaian sengketa antara lain adalah BANI (Badan Arbitrase Nasional Indonesia ), Panitia Penyelesaian Perselisihan Perburuhan Daerah (P4D) atau Penyelesaian Perselisihan Perburuhan Pusat (P4P) (meskipun saat ini P4D dan P4P sudah dirubah dengan Pengadilan Perselisihan Perburuhan cq Pengadilan Niaga Kota/

---

<sup>29</sup> *Op.cit.*, hlm.21, Suyud Margono, SH



Kabupaten yang disebut dengan Pengadilan Hubungan Industrial<sup>30</sup>), BAMUI, P3BI, Badan Ombudsman, Pencari Fakta, BPSP (Badan Penyelesaain Sengketa Pajak), Lembaga Penyedia Jasa Pelayanan Penyelesaian Sengketa Lingkungan Hidup Diluar Pengadilan, KPPU (Komisi Pengawas Persaingan Usaha), BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dan masih banyak lagi.<sup>31</sup>

## **B. Konsep Alternatif Penyelesaian Sengketa**

### **1. Definisi-definisi Alternatif Penyelesaian Sengketa Menurut Literatur maupun Undang-Undang Dalam Ruang Lingkupnya.**

Pada bagian ini dikemukakan hal-hal yang berkaitan dengan alternatif penyelesaian sengketa pada umumnya dan alternatif

---

<sup>30</sup> Berdasarkan Pengetahuan Penulis mengenai Penyelesaian Perselisihan Perburuhan, 2006/ 2007

<sup>31</sup> *Op.cit.*, Suyud Margono, SH

penyelesaian sengketa sesuai dengan proses yang ada pada penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa konsumen Kota Bandung, sehingga dapat diketahui gambaran dalam karya ilmiah ini.

Alternatif Penyelesaian Sengketa pada umumnya dapat diartikan sebagai salah satu mekanisme penyelesaian sengketa nonlitigasi dengan mempertimbangkan segala bentuk efisiensinya dan untuk tujuan masa yang akan datang sekaligus menguntungkan para pihak yang bersengketa.<sup>32</sup>

Dasar hukum dalam alternatif penyelesaian sengketa adalah kehendak bebas yang teratur dari pihak-pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan perselisihan diluar hakim negara.<sup>33</sup>

Istilah alternatif penyelesaian sengketa merupakan label atau merek yang diberikan untuk mengelompokkan proses negosiasi, mediasi, konsiliasi dan arbitrase.<sup>34</sup>

---

<sup>32</sup> Suyud Margono, 2000, *APS (Alternatif Penyelesaian Sengketa) & Arbitrase, Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, Ghalia Indonesia, Anggota IKAPI, Jakarta, hlm.13 saduran dari Basuki rekso Widodo, Studi Perbandingan Beberapa Model Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis, *Projustitia* No.4, Tahun 16, Oktober 1996.

<sup>33</sup> *Ibid*, hlm.16

<sup>34</sup> *Ibid*, hlm.37

Alternatif penyelesaian sengketa jika dilihat berdasarkan kata “alternatif” menunjukkan bahwa, alternatif dapat diartikan para pihak yang bersengketa itu bebas melalui kesepakatan bersama memilih bentuk dan tata cara apa yang terdapat didalam alternatif penyelesaian sengketa dan akan diterapkan pada penyelesaian sengketa.<sup>35</sup> Sehingga alternatif penyelesaian sengketa dapat diberi batasan sebagai sekumpulan prosedur atau mekanisme yang berfungsi memberi alternatif atau pilihan suatu tatacara penyelesaian sengketa melalui bentuk alternatif penyelesaian sengketa agar memperoleh putusan akhir dan mengikat para pihak.<sup>36</sup>

Perkembangan lebih lanjut seiring berkembangnya pembangunan penyelesaian sengketa alternatif dapat juga diartikan sebagai segala upaya mediator, arbiter menggali, menemukan, menciptakan alternatif penyelesaian sengketa atau arbitrase diluar pengadilan yang praktis, efisien, cepat, murah, sederhana, dalam menghadapi dan memasuki perdagangan bebas, pasar bebas, persaingan bebas dalam satu wilayah

---

<sup>35</sup> H. Priyatna Abdulrasyid , Prof. DR., SH, Ph.D, C.HSL., D.iAA., Fell BIS., LAA., 2002, *Arbitrase & Alternatif Penyelesaian Sengketa*, PT. FIKAHATI ANESKA & BANI, Jakarta, hlm.12.

<sup>36</sup> *Ibid.*, hlm.17

ekonomi dunia atau ekonomi menjadi satu atau wilayah ekonomi dunia global.<sup>37</sup>

Penyelesaian sengketa alternatif dapat terjadi jika ada sebuah sengketa antara konsumen dan pelaku usaha ketika sama-sama saling membutuhkan akan adanya barang dan/ atau jasa.

Pranata Penyelesaian Sengketa Alternatif pada dasarnya merupakan suatu bentuk penyelesaian sengketa diluar pengadilan, yang berdasarkan pada kesepakatan para pihak yang bersengketa. Sebagai konsekuensi dari kesepakatan para pihak yang bersengketa tersebut, Alternatif Penyelesaian Sengketa bersifat sukarela dan karenanya tidak dapat dipaksakan oleh salah satu pihak kepada pihak lainnya yang bersengketa. Walau demikian, sebagai suatu bentuk perjanjian (Alternatif Penyelesaian Sengketa), kesepakatan yang telah dicapai oleh para pihak untuk menyelesaikan sengketa melalui forum diluar pengadilan harus ditaati oleh para pihak. Sampai seberapa jauh kesepakatan untuk menyelesaikan sengketa diluar pengadilan ini

---

<sup>37</sup> Drs. S. Suryono, 2002, *Himpunan Yurisprudensi Hukum Perpajakan Dan Arbitrase, arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Oleh: Zacharias Omawele, S.H., C.N., *Peranan Lembaga Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) Diluar Pengadilan dan Istitusi Pendidikan Mediator dan Arbitrase*, hlm.230.

mengikat dalam sistem hukum positif yang berlaku, ternyata tidak dapat kita temukan suatu persamaan yang berlaku secara universal untuk semua aturan hukum yang berlaku.<sup>38</sup>

Sengketa dapat diartikan sebagai janji-janji atau pernyataan tentang berbagai kegunaan, kemampuan atau kelebihan produk, baik yang memang benar demikian atau sebagai upaya saja dari pengusaha bersangkutan untuk menarik pelanggan agar memberikan dampaknya dalam hubungan pengusaha dan konsumen. Ketika janji-janji penawaran dan/ atau keunggulan-keunggulan yang dipujikan tidak terbukti, dampak negatif akan muncul, baik didalam perusahaan bersangkutan maupun konsumen. Bentuk reaksi konsumen rupa-rupa mulai dari sekedar menggerutu dan membuang barang yang telah dibelinya, menceritakan “kesialannya” pada pengusaha bersangkutan dan apabila diabaikan mengadu pada instansi berwenang yang terkait atau pada berbagai organisasi masyarakat dan/ atau menjadikannya suatu sengketa hukum, baik sebagai kasus perdata maupun kasus pidana. Selanjutnya keadaan dan/ atau

---

<sup>38</sup> Gunawan Widjaja, 2005, *Seri Hukum Bisnis, Alternatif Penyelesaian Sengketa*, PT. Rja Graindo Persada, Jakarta. Hal.1-2

kejadian reaksi konsumen seperti terurai diatas disebut sebagai sengketa konsumen.<sup>39</sup>

Sesungguhnya undang-undang tidak memberikan rumusan definisi atau pengertian yang jelas dari mediasi ataupun mediator. Berdasarkan *Black's Law Dictionary* dikatakan bahwa "penyelesaian sengketa dengan penengahan adalah privat, resolusi perselisihan informal yang proses dimana suatu orang ketiga netral, penengah, bantuan, yang memperdebatkan peserta menjangkau suatu perjanjian."<sup>40</sup>

Sedangkan menurut Buku *Business Law* dikatakan bahwa **mediasi** sebagai berikut: "penyelesaian sengketa dengan penengahan proses secara relatif [yang] informal dimana suatu pihak ketiga netral, penengah, membantu kearah mengesol kembali perselisihan".<sup>41</sup>

"Suatu penengah proses secara relatif [yang] biasanya tidak punya kuasa/tenaga untuk memaksakan suatu resolusi."

---

<sup>39</sup> Badan Pembinaan Hukum Nasional, Departemen Kehakiman, Jakarta, November, 1995, *Penulisan Karya Ilmiah tentang Perlindungan Konsumen dan Peradilan di Indonesia*.

<sup>40</sup> Gunawan Widjaja, *Seri Hukum Bisnis, Alternatif Penyelesaian Sengketa*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001, hlm.25-36.

<sup>41</sup> *Ibid.*

“Di [dalam] banyak orang rasa hormat, penengah dapat memperlakukan sebagai struktur negosiasi dimana penengah memudahkan yang proses”<sup>42</sup>

**Konsiliasi** berdasarkan *Black's Law* adalah “penyelesaian dan penyesuaian suatu perselisihan di(dalam) suatu cara ramah, yang tidak berlawanan digunakan di-(dalam) pengadilan/ lingkungan sebelum/ didepan dengan suatu pandangan kearah percobaan/ pengadilan yang menghindarkan dan dalam penderitaan memperdebatkan sebelum/ didepan kesewenang-wenangan.”<sup>43</sup>

“Pengadilan / lingkungan permufakatan adalah suatu peradilan yang mengusulkan terminology penyesuaian, agar supaya menghindari proses pengadilan.”<sup>44</sup>

**Arbitrase** rumusnya lebih jelas karena mengenai arbitrase sendiri memang telah diatur dalam sebuah aturan hukum yaitu UU No.30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.<sup>45</sup> Rumusan tentang arbitrase ini dapat dilihat berdasarkan UU No.30 Tahun 1999, Pasal 52,

---

<sup>42</sup> *Ibid.*

<sup>43</sup> *Ibid.*

<sup>44</sup> *Ibid.*

<sup>45</sup> *Ibid.*, hlm.38

menyatakan bahwa para pihak dalam suatu perjanjian berhak untuk memohon pendapat yang mengikat dari lembaga arbitrase atas hubungan hukum tertentu dari suatu perjanjian. Ketentuan ini pada dasarnya merupakan pelaksanaan dari pengertian tentang lembaga arbitrase yang diberikan dalam Pasal 1 angka 8 UU No.30 tahun 1999 yang menyatakan bahwa:<sup>46</sup>

*“Lembaga arbitrase adalah badan yang dipilih oleh para pihak yang bersengketa untuk memberikan putusan mengenai sengketa tertentu; lembaga tersebut juga dapat memberikan pendapat yang mengikat mengenai suatu hubungan hukum tertentu dalam hal belum timbul sengketa”.*

Selain itu, arbitrase menurut UU No.30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Alternatif berdasarkan definisi yang diberikan dalam Pasal 1 angka 1 UU No.30 tahun 1999, yaitu:

*“arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata diluar peradilan umum yang didasarkan pada Perjanjian Arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa”.*

---

<sup>46</sup> *Ibid.*



Ada 3 (tiga) hal yang dapat dikemukakan dari definisi yang diberikan dalam UU No.30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Alternatif tersebut, a.l.:<sup>47</sup>

1. Arbitrase merupakan salah satu bentuk perjanjian;
2. Perjanjian arbitrase harus dibuat dalam bentuk tertulis;
3. Perjanjian arbitrase tersebut merupakan perjanjian untuk menyelesaikan sengketa yang dilaksanakan diluar peradilan umum.

Menurut ketentuan Pasal 6 ayat (9) UU No.30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Alternatif dalam hal usaha-usaha alternatif penyelesaian sengketa melalui konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, pemberian pendapat (hukum) yang mengikat maupun perdamaian tidak dapat dicapai, maka para pihak berdasarkan kesepakatan secara tertulis dapat mengajukan usaha penyelesaiannya melalui lembaga arbitrase atau arbitrase ad-hoc. Ini berarti arbitrase dapat dikatakan merupakan pranata

---

<sup>47</sup> *Ibid.*, hlm. 42.

alternative penyelesaian sengketa terakhir dan final bagi para pihak.<sup>48</sup>

Meskipun hal tersebut tidak berlaku di BPSK karena penyelesaiannya diharuskan dengan “dipilih salah satu metode alternatif penyelesaian sengketa”, sehingga bukan merupakan tingkatan penyelesaian seperti yang dikemukakan dalam Pasal 6 Ayat (9) UU No.30 Tahun 1999 tersebut diatas.

## **2. Metode Alternatif Penyelesaian Sengketa**

Berdasarkan uraian secara singkat tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa tersebut diatas maka penulis akan menguraikan pengertian-pengertian dari macam-macam alternatif penyelesaian sengketa yaitu suatu cara penyelesaian sengketa diluar pengadilan, maka secara umum dapat ditempuh alternatif penyelesaian sengketa dengan beberapa macam yang antara lain adalah:<sup>49</sup>

1. konsultasi;
2. negosiasi;
3. konsiliasi;

---

<sup>48</sup> *Ibid.*, hlm.43.

<sup>49</sup> *Op.cit*, Drs. S. Suryono, hlm. 232

4. mediasi;
5. arbitrase, atau;
6. penilaian ahli.

Penulis akan menyampaikan beberapa pengertian masing-masing dari macam alternatif penyelesaian sengketa yaitu yang dimaksud dengan :

1. Konsultasi adalah pertukaran pikiran untuk mendapatkan kesimpulan yang sebaik-baiknya berdasarkan nasehat, saran, penelitian, penilaian ahli-ahli dalam bidangnya masing-masing.<sup>50</sup>
2. Negosiasi adalah proses tawar-menawar dengan jalan berunding untuk menerima guna mencapai suatu kesepakatan bersama antara pihak-pihak yang bersengketa atau penyelesaian sengketa secara damai melalui perundingan-perundingan antara pihak-pihak yang bersengketa.<sup>51</sup>
3. Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan perantaraan badan alternatif penyelesaian sengketa untuk mempertemukan para

---

<sup>50</sup> *Ibid.*

<sup>51</sup> *Ibid.*

pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak.<sup>52</sup>

Selain itu konsiliasi juga dapat diartikan upaya mempertemukan keinginan-keinginan pihak-pihak yang bersengketa untuk mencapai kesepakatan dan menyelesaikan sengketa hukum tersebut sampai tuntas.<sup>53</sup>

Konsiliasi adalah apabila yang bersengketa tidak mampu merumuskan suatu kesepakatan dan pihak ketiga mengajukan usulan jalan keluar. konsiliasi mengacu pada pola proses penyelesaian sengketa secara consensus antar pihak, dimana pihak netral dapat berperan dalam secara aktif (*neutral act*) maupun tidak aktif.<sup>54</sup>

Pengambilan keputusan secara kooperatif merupakan prosedur dimana para pihak berinisiatif sendiri tanpa bantuan pihak ketiga termasuk konsiliasi, berguna untuk membangun hubungan social yang positif, meningkatkan rasa saling percaya dan menawarkan saling keterbukaan.<sup>55</sup>

---

<sup>52</sup> Pemahaman Penulis terhadap *Kep. Menperindag. No.350/Kep./12/2001, Pasal 1 angka 9.*

<sup>53</sup> *Op.cit*, Drs. S. Suryono, hlm. 233

<sup>54</sup> *Op.cit*, Suyud Margono, SH, hlm. 37-38

<sup>55</sup> *Ibid.*, hlm.45

Konsiliasi ini prosedurnya bertujuan untuk membangun komunikasi, meluruskan salah persepsi, mengatasi emosi dan membangun kepercayaan yang diperlukan dalam pemecahan masalah secara kooperatif.<sup>56</sup>

4. Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa diluar pengadilan dengan perantaraan badan alternatif penyelesaian sengketa sebagai penasihat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak.<sup>57</sup>

Selain pengertian diatas mediasi adalah proses mengikut sertakan pihak ketiga (ahli-ahli dibidangnya masing-masing), dalam menyelesaikan sengketa hukum perdata atau hukum dagang sebagai penasehat, mediator arbiter dan bertindak sebagai perantara, penghubung, penengah, wasit bagi para pihak yang bersengketa.<sup>58</sup>

Mediasi adalah proses negosiasi pemecahan masalah dimana pihak yang tidak memihak (*impartial*) bekerjasama dengan pihak

---

<sup>56</sup> *Ibid.*, hlm.46

<sup>57</sup> Pemahaman Penulis terhadap *Kep.Menperindag. No.350/MPP/Kep./12/2001, Pasal 1 angka 10.*

<sup>58</sup> *Op.cit, Drs. S. Suryono, hlm. 232*

yang bersengketa untuk membantu memperoleh kesepakatan perjanjian dengan memuaskan.<sup>59</sup>

Mediasi, suatu tugas [yang] tersusun jangka pendek mengorientasikan, partipatory penemuan proses. Memperdebatkan hal tertentu bekerja dengan suatu pihak ketiga netral, penengah, untuk menjangkau suatu persetujuan yang bias diterima.<sup>60</sup>

Mediasi adalah negosiasi yang dimudahkan. Itu memproses dengan mana satu pihak ketiga netral, penengah, membantu memperdebatkan hal tertentu didalam mencapai suatu satu sama lain solusi kepuasan.<sup>61</sup>

Secara umum akan penulis sampaikan tahapan proses mediasi. menurut riskin dan westbrook membagi proses mediasi kedalam 5(lima) tahapan sebagai berikut.<sup>62</sup>

1. Sepakat untuk menempuh proses mediasi;
2. Memahami masalah-masalah;
3. Membangkitkan pilihan-pilihan pemecahan masalah;

---

<sup>59</sup> *Op.cit.*, Suyud Margon, SH, hlm. 38-39

<sup>60</sup> *Ibid.*, terjemahan dari Nolan Haley, hlm.57

<sup>61</sup> *Ibid.*, terjemahan dari Kovach, hlm.57

<sup>62</sup> *Ibid.*, hlm.63

4. mencapai kesepakatan;
5. Melaksanakan kesepakatan.

5. Arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa diluar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada badan alternatif penyelesaian sengketa.<sup>63</sup>

6. Penilaian Ahli adalah pendapat yang kuat sebagai dasar hukum yang mengikat dan memenuhi rasa keadilan, kebenaran, kepatutan dan kewajaran sesuai dengan hasil kesepakatan para pihak yang bersengketa.<sup>64</sup>

Secara umum pranata Penyelesaian Sengketa Alternatif dapat digolongkan kedalam:<sup>65</sup>

1. Berdasarkan pada sifat keterlibatan pihak ketiga yang menangani proses Penyelesaian Sengketa Alternatif tersebut, pranata Alternatif Penyelesaian Sengketa dibedakan kedalam:

---

<sup>63</sup> *Op.cit.*, Drs. S. Suryono, hlm. 242

<sup>64</sup> *Ibid*, hlm. 242

<sup>65</sup> Gunawan Widjaja, 2005, *Seri Hukum Bisnis, Alternatif Penyelesaian Sengketa*, PT. Rja Graindo Persada, Jakarta. Hal.2-4

a. Mediasi, adalah suatu proses Penyelesaian Sengketa Alternatif dimana pihak ketiga yang dimintakan bantuannya untuk membantu proses penyelesaian sengketa bersifat pasif dan sama sekali tidak berhak atau berwenang untuk memberikan suatu masukan, terlebih lagi untuk memutuskan perselisihan yang terjadi. Jadi dalam mediasi, mediator hanya berfungsi sebagai penyambung lidah dari para pihak yang bersengketa. Perantaraan yang demikian kadangkala memang diperlukan, baik dalam hal para pihak yang bersengketa tidak mungkin untuk bertemu sendiri. Karena berbagai faktor yang berada diluar kemampuan mereka, ataupun karena kedua belah pihak "intentionally" memang tidak mau bertemu satu dengan yang lainnya, meskipun mereka dapat bertemu, jika memang dikehendaki. Jadi dalam hal ini sangat jelas bahwa hasil akhir prantara penyelesaian sengketa alternatif dalam bentuk mediasi ini tunduk sepenuhnya pada kesepakatan para pihak.



b. Konsiliasi, adalah suatu proses Penyelesaian Sengketa Alternatif yang melibatkan seorang pihak ketiga atau lebih, dimana pihak ketiga yang diikutsertakan untuk menyelesaikan sengketa adalah seorang yang secara profesional sudah dapat dibuktikan keahliannya. Konsiliator dalam proses konsiliasi ini, memiliki peran yang cukup berarti, oleh karena konsiliasitor berkewajiban untuk menyampaikan pendapatnya mengenai duduk persoalan dari masalah atau sengketa yang dihadapi, bagaimana penyelesaian yang terbaik, apa keuntungan dan kerugian bagi para pihak, serta akibat hukumnya. Meskipun konsiliator memiliki hak dan kewenangan untuk menyampaikan pendapatnya secara terbuka dan tidak memihak kepada salah satu pihak dalam sengketa, konsiliator tidak berhak untuk membuat putusan dalam sengketa untuk dan atas nama para pihak. Jadi dalam hal inipun sebenarnya konsiliator pasif terhadap putusan yang akan diambil atau hasil akhir proses konsiliasi ini. Semua hasil akhir dalam proses konsiliasi ini akan diambil sepenuhnya oleh para pihak dalam sengketa

yang dituangkan dalam bentuk kesepakatan diantara mereka.

- c. Arbitrase, merupakan bentuk penyelesaian sengketa alternatif yang melibatkan pengambilan putusan oleh satu atau lebih hakim swasta, yang disebut dengan arbiter. Disini seorang arbiter sangat aktif sebagaimana halnya seorang hakim. Ia, dalam hal arbiter tunggal, maupun majelis arbitrase berkewajiban untuk memutuskan sengketa yang disampaikan kepadanya secara profesional, tanpa memihak, menurut kesepakatan yang telah tercapai diantara para pihak yang bersengketa pada satu sisi dan arbiter itu sendiri pada pihak lain. Arbitrer haruslah independen dalam segala hal.

2. Berdasarkan pada sifat putusan yang diberikan dalam proses Penyelesaian Sengketa Alternatif tersebut:

1. Mediasi;
2. Konsiliasi;
3. Arbitrase.

3. Berdasarkan pada sifat kelembagaannya:

- 1 Lembaga ad hoc, yang dibentuk secara khusus untuk menangani suatu sengketa tertentu. Lembaga ini tidak bersifat permanen, dan akan bubar dengan sendirinya jika sengketa yang diserahkan untuk dimintakan penyelesaiannya, baik yang dalam bentuk mediasi, konsiliasi maupun arbitrase, telah diselesaikan atau dalam hal lain yang dikehendaki oleh para pihak yang mengangkat para mediator, konsiliator atau arbiter dan membentuk lembaga ad hoc ini. Lembaga ad hoc ini seringkali ditemukan dalam proses mediasi meskipun tidak tertutup kemungkinan bahwa untuk proses konsiliasi maupun arbitrase dipergunakan juga lembaga ad hoc ini.
- 2 Institusi Penyelesaian Sengketa Alternatif. Sesuai dengan namanya ini adalah suatu institusi permanen, yang memiliki aturan main yang telah baku. Setiap pihak yang ingin dan meminta institusi ini untuk menyelesaikan sengketa yang dihadapi oleh mereka haruslah tunduk sepenuhnya kepada aturan main yang diterapkan, kecuali ditentukan

sebaliknya. Di Indonesia, institusi ini antara lain adalah Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI).

### **3. Tata Cara Alternatif Penyelesaian Sengketa**

Pada bagian ini penulis akan menyampaikan tata cara secara umum dalam proses alternatif penyelesaian sengketa yang akan dihadapi oleh para pihak yang sedang bersengketa.

Sengketa atau beda pendapat hukum perdata dan hukum dagang dapat diselesaikan oleh para pihak berdasarkan itikad baik dengan mengesampingkan penyelesaian secara litigasi dimuka pengadilan. Dapat diselesaikan dengan pertemuan langsung para pihak yang bersengketa dengan peranan mediator dalam waktu paling cepat 14 (empat belas) hari dan hasilnya dituangkan dalam suatu kesepakatan tertulis. dapat diselesaikan melalui pendapat ahli. Setelah penunjukan mediator atau lembaga *alternatif* penyelesaian sengketa dalam waktu paling cepat 7(tujuh) hari, usaha mediasi harus sudah dilakukan. Lembaga alternatif penyelesaian sengketa adalah lembaga penyedia jasa: pendapat ahli; mediator; arbiter melalui prosedur yang disepakati oleh para pihak yang berseketaka yakni

penyelesaian diluar pengadilan dengan cara konsultasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian para ahli.<sup>66</sup>

Kesepakatan (perdamaian atau dading) yang dibuat para pihak yang bersengketa dengan peranan lembaga alternatif penyelesaian sengketa atau mediator adalah final.<sup>67</sup>

## C. Kontrak atau Perjanjian

### 1. Pengertian Kontrak atau Perjanjian

*Menurut* KUHPdt. Dalam Buku Ketiga dengan judul “Tentang Perikatan” dalam Bab Kedua yang berbunyi: “Tentang Perikatan-perikatan yang dilahirkan dari kontrak atau perjanjian”, yang dalam bab mana diatur tentang *obligatoire overeenkomst* (W.A.M. Cremers, 1996: Suppl.12, BW III, 47).

Kontrak adalah hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum. Akibat hukum yaitu timbulnya hak dan kewajiban.<sup>68</sup>

---

<sup>66</sup> *Op.cit.*, Drs. S. Suryono, hlm. 243.

<sup>67</sup> *Ibid.*, hlm.244.

## 2. Kekuatan dan Akibat Perjanjian dari Segi Hukum Perjanjian.

Berbicara mengenai kekuatan hukum dari suatu perjanjian maka sesungguhnya yang ingin penulis sampaikan adalah bagian yang tidak boleh untuk dilupakan dalam suatu perjanjian atau kontrak ketika para pihak yang berkepentingan dengan itu memperoleh suatu kesepakatan bersama. Yang dimaksud disini adalah bahwa suatu perjanjian harus memuat asas-asas yang secara hukum wajib ada dalam suatu perjanjian.

Asas-asas hukum yang dapat dicantumkan dalam suatu kontrak/ perjanjian berdasarkan Buku III KUHPdt. Dikenal ada 5 (lima) yaitu:<sup>69</sup>

- 1) Asas kebebasan berkontrak;
- 2) Asas konsensualisme;
- 3) Asas *pacta sunt servanda* (asas kepastian hukum);
- 4) Asas itikad baik;
- 5) Asas kepribadian.

---

<sup>68</sup> H. Salim HS., S.H., M.S. ; H. Abdullah, S.H. (Notaris) ; Wiwiek Wahyuningsih, S.H., M.Kn., cetakan kedua, November 2007, *Perancangan Kontrak & Memorandum of Understanding (MoU)*, Sinar Grafika Offset, Jakarta, 2007, hlm. 1

<sup>69</sup> *Ibid*, hlm. 1-2

Dari kelima asas hukum diatas yang mempunyai hubungan yang sangat erat dengan kontrak atau perjanjian adalah asas kebebasan berkontrak dan *asas pacta sunt servanda* ( asas kepastian hukum).<sup>70</sup>

Berkaitan dengan asas-asas, ada sumber yang menyampaikan selain asas-asas diatas walaupun ada beberapa yang sama tetapi ada yang belum disampaikan oleh penulis.

Berikut ini dibahas asas-asas umum hukum perjanjian yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata:<sup>71</sup>

a *Asas Personalia*, asas ini diatur dan dapat kita temukan dalam ketentuan Pasal 1315 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang berbunyi: “Pada umumnya tak seorang pun dapat mengikatkan diri atas nama sendiri atau meminta ditetapkannya suatu janji selain untuk dirinya sendiri”. Dari rumusan tersebut dapat kita ketahui bahwa pada dasarnya suatu perjanjian yang dibuat oleh seseorang dalam

---

<sup>70</sup> *Ibid, hlm.1*

<sup>71</sup> Kartini, Muljadi & Gunawan Widjaja, “Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian”, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2008.

kapasitasnya sebagai individu, subyek hukum pribadi, hanya akan berlaku dan mengikat untuk dirinya sendiri.<sup>72</sup>

- b *Asas Konsensualitas*, asas konsensualitas memperlihatkan kepada kita semua bahwa pada dasarnya suatu perjanjian yang dibuat secara lisan antara dua atau lebih orang telah mengikat, dan karenanya telah melahirkan kewajiban bagi salah satu atau lebih pihak dalam perjanjian tersebut, segera setelah orang-orang tersebut mencapai kesepakatan atau consensus, meskipun kesepakatan tersebut telah dicapai secara lisan semata-mata. Ini berarti pada prinsipnya perjanjian yang mengikat dan berlaku sebagai perikatan bagi para pihak yang berjanji tidak memerlukan formalitas, walau demikian, untuk menjaga pihak debitor (atau yang berkewajiban untuk memenuhi prestasi) diadakanlah bentuk-bentuk formalitas, atau persyaratan adanya suatu tindakan nyata tertentu. Ketentuan yang mengatur mengenai konsensualitas ini dapat kita temui dalam rumusan

---

<sup>72</sup> *Ibid. hlm.14-15*



Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang berbunyi:<sup>73</sup>

“Untuk sahnya perjanjian-perjanjian, diperlukan empat syarat:

1. kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;
2. kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. suatu pokok persoalan tertentu;
4. suatu sebab yang tidak terlarang”.

c *Asas Kebebasan Berkontrak*, seperti halnya asas konsensualitas, asas kebebasan berkontrak menemukan dasar hukumnya pada rumusan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata diatas. Jika asas konsensualitas menemukan dasar keberadaanya pada ketentuan angka 1 (satu) Pasal 1320 KUHPdt., maka asas kebebasan berkontrak mendapatkan dasar eksistensinya dalam rumusan angka 4 (empat) Pasal 1320 KUHPdt. Dengan asas kebebasan berkontrak ini, para pihak yang membuat

---

<sup>73</sup> *Ibid. hm.34-35*

dan mengadakan perjanjian diperbolehkan untuk menyusun dan membuat kesepakatan atau perjanjian yang melahirkan kewajiban apa saja selama dan sepanjang prestasi yang wajib dilakukan tersebut bukanlah sesuatu yang terlarang. Ketentuan Pasal 1337 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa: "Suatu sebab adalah terlarang, apabila dilarang oleh undang-undang, atau apabila berlawanan dengan kesusilaan baik atau ketertiban umum". Memberikan gambaran umum kepada kita semua, bahwa pada dasarnya semua perjanjian dapat dibuat dan diselenggarakan oleh setiap orang. Hanya perjanjian yang mengandung prestasi atau kewajiban pada salah satu pihak yang melanggar undang-undang kesusilaan dan ketertiban umum saja yang dilarang.<sup>74</sup>

*d Perjanjian Berlaku Sebagai Undang-undang (Pacta Sunt Servande)*, asas yang diatur dalam Pasal 1338 Undang-Undang Hukum Perdata ini, yang menyatakan bahwa: "Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi

---

<sup>74</sup> *Ibid. hlm. 45-46*

mereka yang membuatnya”. Merupakan konsekuensi logis dari ketentuan Pasal 1233 KUHPdt., yang menyatakan bahwa setiap perikatan dapat lahir dari undang-undang maupun karena perjanjian. Jadi perjanjian adalah sumber dari perikatan. Sebagai perikatan yang dibuat dengan sengaja, atas kehendak para pihak secara sukarela, maka segala sesuatu yang telah disepakati, disetujui oleh para pihak harus dilaksanakan oleh para pihak sebagaimana telah dikehendaki oleh mereka. Dalam hal salah satu pihak dalam perjanjian berhak untuk memaksakan pelaksanaannya melalui mekanisme dan jalur hukum yang berlaku.<sup>75</sup>

Maksud penulis akibat hukum dari perjanjian adalah Akibat hukum yang kemudian menimbulkan adanya hak dan kewajiban.

Pengaturan tentang akibat hukum tersebut sesungguhnya ada di Bab II, Bagian III Buku III KUHPdt. Yaitu “Tentang Akibat

---

<sup>75</sup> *Ibid. hlm. 59*

Suatu Perjanjian”, yang tertuang didalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPdt., yang berbunyi:<sup>76</sup>

*“Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.*

*Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu.*

*Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik”.*

Asas kebebasan berkontrak adalah suatu asas yang memberikan kebebasan kepada para pihak untuk:<sup>77</sup>

- (1)** Membuat atau tidak membuat perjanjian;
- (2)** Mengadakan perjanjian dengan siapapun;
- (3)** Menentukan isi perjanjian, pelaksanaan, dan persyaratannya; dan
- (4)** Menentukan bentuknya perjanjian, yaitu tertulis atau tidak tertulis (lisan).

---

<sup>76</sup> R. Subekti, SH, Prof. & R. Tjitrosudibio, cetakan ketiga puluh tiga, 2003, Kitab Undang-undang Hukum Perdata, PT Pradnya Paramita, PT AKA, Jakarta 2003.

<sup>77</sup> Op.Cit, hlm. 2

Selain dari pada itu Pasal 1338 ayat (1) KUHPdt. tersebut dapat disimpulkan adanya asas kebebasan berkontrak akan tetapi kebebasan ini dibatasi oleh hukum yang sifatnya memaksa, sehingga para pihak yang membuat perjanjian harus menaati hukum yang sifatnya memaksa. Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan didalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian, diharuskan oleh kaptatan, kebiasaan atau undang-undang. Suatu perjanjian tidak diperbolehkan membawa kerugian kepada pihak ketiga (dengan pengertian debitur).<sup>78</sup>

Asas *pacta sunt servanda* disebut juga dengan asas kepastian hukum. Asas ini berhubungan dengan akibat perjanjian.<sup>79</sup>

Asas ini menggariskan bahwa hakim atau pihak ketiga harus menghormati substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak, sebagaimana layaknya sebuah undang-undang. Mereka tidak

---

<sup>78</sup> [www.google.com](http://www.google.com), Sielfokum-Ditama Binbangkum, Juli 2008, "Perjanjian"

<sup>79</sup> H. Salim HS., S.H., M.S. ; H. Abdullah, S.H. (Notaris) ; Wiwiek Wahyuningsih, S.H., M.Kn., cetakan kedua, November 2007, *Perancangan Kontrak & Memorandum of Understanding (MoU)*, Sinar Grafika Offset, Jakarta, 2007, *hlm.* 2

boleh melakukan intervensi terhadap substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak.<sup>80</sup>

### **BAB III**

#### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

##### **A. Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung.**

---

<sup>80</sup> *Ibid.*, hlm. 2-3

Sebelum membicarakan proses penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung, terlebih dahulu dikemukakan sejarah berdirinya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung; dasar hukum pembentukan badan penyelesaian sengketa konsumen Kota Bandung; struktur organisasi kepengurusan, anggota dan sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung; tugas dan wewenang serta fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

1. Sejarah Berdirinya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung.<sup>81</sup>

Keberadaan badan ini adalah merupakan amanat dari UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang kemudian dipertegas oleh Keputusan Presiden No.90 Tahun 2001 tentang Pembentukan BPSK di 10 (sepuluh) Kabupaten/Kota yang salah satunya adalah Kota Bandung.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung yang kelahirannya oleh Pemerintah Kota Bandung telah dirintis sejak ditetapkannya UU No.8 Tahun 1999. Namun demikian

---

<sup>81</sup> Cecep Suhaeli, wawancara di Kota Bandung pada April 2009.

badan ini baru bisa dibentuk dan dilantik pada tanggal 1 Nopember 2002 oleh Wali Kota Bandung, dengan fungsi utama yakni menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan. Sejak kelahirannya BPSK kota Bandung beranggotakan 9 (sembilan) orang anggota terdiri dari 3 (tiga) orang unsur pemerintah, 3 (tiga) orang unsur pelaku usaha dan 3 (tiga) orang unsur konsumen serta dibantu oleh lima orang sekretariat dari unsur pemerintah.

## 2. Dasar Hukum Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung.

Untuk mendukung kelembagaan BPSK Kota Bandung dikeluarkan sejumlah peraturan perundang-undangan sebagai dasar hukum pembentukan BPSK Kota Bandung yaitu:<sup>82</sup>

- Keputusan Presiden No. 90/ 2001 tentang pembentukan BPSK.
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 301 MPP/Kep./10/2001 tanggal 24 Oktober 2001 tentang Pengangkatan Pemberhentian Anggota Sekretariat BPSK.

---

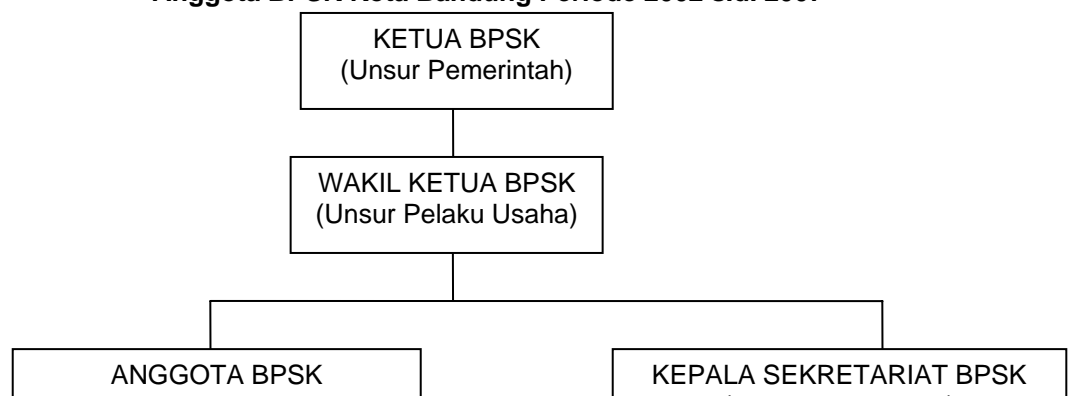
<sup>82</sup> Drs. H. Suherdi Sukandi, Fungsi Dan Peranan Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen, Semiloka UUPK dan BPSK Kota Bandung, Bandung 29 Mei 2004

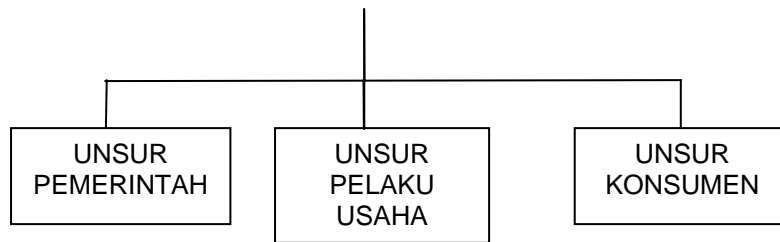


- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/ MPP/ Kep./12/2001 tanggal 10 Desember 2001 tentang Tugas dan Wewenang BPSK.
- Berita Acara Pelantikan BPSK Pemerintah Kota Bandung No.530/ 2679-EK tanggal 1 Nopember 2002 oleh Walikota Bandung.

3. Struktur Organisasi Kepengurusan, Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung.

**Diagram 1**  
**Bagan Struktur**  
**Anggota BPSK Kota Bandung Periode 2002 s.d. 2007**





*Sumber Data: Hasil wawancara penulis dengan anggota BPSK Unsur Konsumen, 10 Mei 2009.*

Di BPSK Kota Bandung struktur organisasi sesungguhnya sesuai dengan bagan tersebut diatas dapat dijelaskan, bahwa untuk jabatan Ketua BPSK sebagai pemimpin diemban oleh anggota BPSK dari Unsur Pemerintah ialah Drs. H. Suherdi Sukandi (merangkap anggota), sedangkan Wakil Ketua BPSK adalah Drs. Cucu Sutara (merangkap anggota) dari Unsur Pelaku Usaha.<sup>83</sup> Anggota BPSK lainnya berasal dari 3 (tiga) unsur yaitu Unsur Pemerintah; Unsur Pelaku Usaha; Unsur

---

<sup>83</sup> Pasal 2 Kep.Menperindag.No 301/MPP/Kep/10/2001 tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen & Berita Acara Pelantikan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung No.530/2679-EK.

Konsumen yang masing-masing unsur terdiri dari 3 (tiga) orang anggota. Sedangkan secara administratif dipimpin oleh Kepala Sekretariat BPSK yaitu Drs. Atot Kustawa dengan anggota sekretariat yang lain berjumlah 4 (empat) orang, dan kepala serta anggota sekretariat ini berasal dari Unsur Pemerintah.<sup>84</sup>

Untuk menjadi anggota BPSK tersebut harus memenuhi persyaratan antara lain sebagai berikut.<sup>85</sup>

1. Warga Negara Indonesia (WNI);
2. Berbadan Sehat;
3. Berkelakuan baik;
4. Tidak pernah dihukum karena kejahatan;
5. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang Perlindungan Konsumen;
6. Berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.

Sedangkan pengangkatan anggota BPSK dan Sekretariat BPSK ditetapkan oleh Menteri dengan jumlah

---

<sup>84</sup> Pasal 14 Ayat (1),(2) Kep.Menperindag.No.301/MPP/Kep/10/2001 tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

<sup>85</sup> Pasal 49 Ayat (2) Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen & Pasal 6 Ayat (1) Kep.Menperindag.No 301/MPP/Kep/10/2001 tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

anggota sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang.<sup>86</sup>

4. Tugas dan Wewenang serta Fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Berdasarkan wawancara penulis diperoleh penjelasan bahwa tugas dan wewenang tidak dapat dipisah-pisahkan satu sama lain karena menurut BPSK setiap bagian terdapat tugas yang juga merupakan kewenangan dari BPSK.<sup>87</sup>

Didalam perundang-undangan yaitu UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Peraturan Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK yaitu Kep.Menperindag.350/MPP/Kep/12/2001 pun tidak dijelaskan secara terpisah mengenai tugas dan wewenang dari BPSK tersebut.

---

<sup>86</sup> Pasal 49 Ayat (4) Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen & Pasal 3 Ayat (2) Kep.Menperindag.No 301/MPP/Kep/10/2001 tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

<sup>87</sup> Cecep Suhaeli, wawancara di Kota Bandung pada 10 Mei 2008 dan Brosur "Sekilas Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Kota Bandung, 2005"

Tugas dan wewenang BPSK dalam rangka menjalankan fungsinya sebagai badan yang menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan sebagai berikut:<sup>88</sup>

- a) Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase;
- b) Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c) Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d) Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- e) Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f) Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g) Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h) Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran

---

<sup>88</sup> Op.cit, H.Suherdi Sukandi, & Pasal 52 UUPK; Pasal 3 Kep.Menperindag.No.301/MPP/Kep/10/2001.

terhadap Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

- i) Minta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada poin G dan H yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK;
- j) Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k) Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian dipihak konsumen;
- l) Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m) Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Keberadaan BPSK Kota Bandung **berfungsi** sebagai:<sup>89</sup>

1. Menjadi salah satu alternatif penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan;

---

<sup>89</sup> Op.cit, H.Suherdi Sukandi.

2. Memberi kepastian hukum bagi seluruh lapisan masyarakat baik sebagai konsumen maupun sebagai pelaku usaha;
3. Menjaga keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen dalam menjamin kelangsungan usaha produk barang dan/ atau jasa, juga menjamin kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen;
4. Menjadi asset berharga bagi pemerintah Kota Bandung dalam menjalankan visi dan misinya menuju kota jasa yang bermartabat.

Kemudian Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung dapat penulis sampaikan sebagai berikut dengan tetap mengingat sengketa konsumen dalam penulisan ini merupakan bagian dari awal timbulnya proses penyelesaian sengketa konsumen maka penulis akan memberikan gambaran mengenai sengketa konsumen yang ada di BPSK.

Sengketa konsumen yang dimaksud disini adalah sengketa atau pertikaian antara pelaku usaha dengan konsumen

dan adanya tuntutan atas ganti rugi karena kerugian mengkonsumsi dan atau memanfaatkan barang dan/atau jasa.<sup>90</sup>

Data Sengketa yang Telah Masuk ke BPSK Kota Bandung.

#### 1) Jenis Sengketa di BPSK.

Sebelumnya akan penulis sampaikan mengenai sengketa-sengketa yang telah masuk ke BPSK, dengan melihat keragaman yang ada sesuai penelitian yang dilakukan oleh penulis bahwa, dari sengketa-sengketa tersebut dapat dikelompokkan sebagai jenis sengketa yang telah ada di BPSK.

Berikut akan penulis sampaikan jenis sengketa berdasarkan data sengketa atau kasus yang telah masuk ke BPSK periode Januari 2006 sampai dengan Desember 2006 dengan semua metode penyelesaian yang ada pada BPSK Kota Bandung. Jenis sengketa dibagi berdasarkan jenis produk yang disengketakan:<sup>91</sup>

---

<sup>90</sup> Cecep Suhaeli, wawancara di Kota Bandung pada 27 Agustus 2008.

<sup>91</sup> Cecep Suhaeli, wawancara di Kota Bandung pada 27 Agustus 2008.



a. Sengketa barang, berdasarkan sengketa yang telah masuk contoh sengketa yang disebut dengan kategori pembelian barang adalah:

- makan dan minuman;
- berlangganan surat kabar;
- perhiasan;
- elektronik, dll.

b. Sengketa jasa, berdasarkan sengketa yang telah masuk contoh yang disebut dengan kategori pemanfaatan jasa adalah:

- asuransi;
- perbankan (keuangan);
- pembelian rumah (melalui properti);
- kredit kendaraan bermotor (leasing);
- transportasi umum;
- perparkir;
- telekomunikasi;
- listrik
- air/ PDAM;
- pelayanan kartu kredit; dll.

## 2) Sengketa-sengketa Yang Ada di BPSK

Dari kategori-kategori tersebut adalah dalam kurun waktu lebih kurang 1 (satu) tahun terdapat 36 (tiga puluh enam) sengketa:<sup>92</sup>

- (1) 32 (tiga puluh dua) sengketa yang dilaporkan dan diselesaikan melalui BPSK Kota Bandung ataupun diselesaikan oleh para pihak sendiri.

Dengan pengertian bahwa sengketa-sengketa itu merupakan sengketa yang telah masuk ke BPSK sebagai pengaduan dari konsumen dan kemudian penggugat (konsumen) mengajukan sebagai sengketa dengan tujuan untuk diselesaikan oleh BPSK. Selanjutnya mendapatkan putusan Majelis BPSK dari adanya permasalahan yang dialami oleh konsumen dan pelaku usaha.

---

<sup>92</sup> Cecep Suhaeli, wawancara di Kota Bandung pada 27 Agustus 2008.

Data yang dapat disampaikan oleh penulis dan dinyatakan oleh BPSK telah selesai diputus adalah sebagai berikut :

- a) Metode mediasi : 2
- b) Metode konsiliasi : 0
- c) Metode arbitrase : 14
- d) Lain-lain : 20

(2) 4 (empat) sengketa yang lainnya bersifat konsultasi dan hanya pengaduan kepada BPSK.

Dalam hal ini, konsumen tidak bermaksud menyelesaikan sengketa di BPSK tetapi lebih bersifat konsultasi. Seorang konsumen ataupun pelaku usaha melaporkan suatu permasalahan dan itu berkaitan dengan produk suatu barang dan/ atau manfaat jasa maka oleh BPSK tetap disebut dengan pengaduan, walaupun tidak terjadi sengketa. Hal ini disebabkan karena telah mengisi formulir pengaduan di BPSK, meski tujuannya

konsultasi atau tidak diselesaikan di BPSK dengan cara sengketa dicabut oleh pihak yang melapor kepada BPSK.

Berdasarkan data tersebut di atas penulis akan mengambil satu contoh sengketa yang kemudian akan diuraikan dengan lebih jelas dengan maksud bahwa ketika penelitian ini dilakukan penulis, penulis melihat terdapat bagian-bagian yang dirasa ada yang kurang sesuai dari sisi antara para pihak yang bersengketa dan keputusan Majelis BPSK dalam penyelesaian sengketa sehingga perlu disampaikan pada karya ilmiah ini. Selain itu, penulis selama penelitian mengalami keterbatasan dalam perolehan berkas sengketa yang telah diputus oleh BPSK seperti yang penulis sampaikan dalam BAB I.

### 3) Uraian Contoh Sengketa Yang Telah Diputus BPSK.

Berdasarkan data yang telah penulis sampaikan tersebut dengan sengketa yang masuk di BPSK, maka penulis akan menyampaikan 1 (satu) sengketa yang dijadikan sebagai sample dalam penelitian ini berupa sengketa konsumen yang telah diputus oleh BPSK dengan

kesepakatan para pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan melalui Metode Penyelesaian yaitu Arbitrase. Sengketa tentang barang dengan produk yang disengketakan adalah *Leasing*. Berikut duduk perkara/ sengketa yang dapat penulis sampaikan. Seorang Konsumen (YM) yang selanjutnya dalam sengketa ini oleh BPSK disebut dengan Pengugat melakukan transaksi pembelian dengan cara kredit atau angsuran, leasing kendaraan melalui PT. ASF selaku Pelaku Usaha yang selanjutnya disebut Tergugat. Transaksi tersebut seluruhnya tercatat dalam surat kontrak sesuai dengan syarat dan ketentuan kedua belah pihak yang telah disepakati sebelumnya serta ditanda tangani secara sah menurut hukum. Obyek transaksi tersebut adalah berupa kendaraan yaitu mobil dengan merek atau type dan jenis atau model:

Merek:	Jenis/ No. Kontrak:
Mitsubishi Colt T120 SS	Minibus/ <b>01.200.202.000.784815</b>
Mitsubishi L300 Diesel	PU BOX 1 Ton PU/ <b>01.200.202.00.87254.0</b>

Mitsubishi Colt T120 SS                      BOX ALMN 1 Ton Mini PU/

**01.200.202.00.070154.5**

Mitsubishi Colt T120 SS                      BOX ALMN 1 Ton Mini PU/

**01.200.202.000.58989.8**

Dalam kegiatan transaksi tersebut hubungan kedua belah pihak kemudian lazim disebut dengan Debitor (konsumen) dan Kreditor (pelaku usaha). Proses penyelesaian pembayaran secara angsuran yang dilakukan oleh Penggugat telah beberapa kali mengalami keterlambatan pembayaran dengan kelalaian setiap pembayaran rata-rata terlambat 3 (tiga) bulan berturut-turut dari setiap angsuran. Selama terjadi keterlambatan pembayaran pihak Tergugat sudah memberitahukan dalam bentuk surat peringatan kepada Penggugat.

Mengingat keterlambatan pembayaran angsuran sudah berkali-kali, kemudian Pelaku Usaha/ Tergugat melakukan penarikan kendaraan. Penggugat merasa bahwa dalam penarikan kendaraan tidak sesuai prosedur dan kemudian dilaporkan kepada BPSK Kota Bandung untuk selanjutnya dapat diselesaikan dengan keinginan Penggugat agar mobil tersebut dikembalikan lagi,

kemudian meneruskan cicilan pembayaran dan berharap tidak dikenakan denda-denda atas keterlambatan yang telah terjadi.

Berdasarkan pengaduan dari Penggugat tertanggal 14 September 2006 kepada BPSK itu kemudian BPSK melakukan pemanggilan-pemanggilan terhadap Tergugat, PT. ASF selaku Debitor atau Pelaku Usaha untuk dimintai keterangan dan penjelasan dari permasalahan yang telah terjadi. Dengan memenuhi panggilan BPSK dan menghadap BPSK yang diwakilkan dan/ atau dikuasakan kepada RZ.W, BS dan SS yang selanjutnya selaku penerima kuasa dari PT ASF atau Tergugat, diperoleh penjelasan dan menerangkan bahwa Penggugat selama melakukan kelalaian kewajiban atau jika diberi kesempatan oleh Tergugat untuk membayar kewajiban selalu tidak tetap waktu dalam pembayarannya dan berlaku tidak kooperatif. Selain itu dari keempat mobil tersebut ada 1(satu) mobil yang hilang dan tidak diurus klaim asuransinya oleh Penggugat, sehingga Tergugat merasa dirugikan.

Sedangkan untuk penarikan kendaraan yang dilakukan Tergugat menurut Tergugat telah melalui mekanisme peraturan baik dengan surat kuasa tertulis ataupun dengan surat pemberitahuan peringatan dan surat bukti penarikan yang telah ditanda tangani oleh Penggugat sendiri dan/ atau yang mewakilinya.

Penarikan mobil dilakukan karena Tergugat merasa khawatir terhadap “nilai kepercayaan” kepada Penggugat yang dirasakan bahwa tidak dapat dipertanggung jawabkan, sehingga membuat Tergugat merasa cemas dan khawatir terhadap unit-unit kendaraan yang seharusnya dapat dijaga secara baik oleh Penggugat dalam hal pembiayaan ataupun dalam hal kehilangan tetapi hal itu tidak dapat lagi diperoleh dari Pengugat.

Pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh Tergugat bertolak belakang dengan pernyataan dari Penggugat. Menurut Penggugat untuk satu unit mobil yang hilang sudah dilaporkan ke kepolisian terbukti dengan Surat Laporan Kehilangan yaitu Surat Tanda Bukti Lapor No.Pol.:LP/319/XII/2005/Polsek. tertanggal 13 Desember



2005, bahkan Penggugat juga telah mengurus lebih lanjut, bahkan telah melaporkan hal tersebut ke pihak Kepolisian Polda (dengan 18 (delapan belas) tahapan yang telah dilalui oleh Penggugat), demikian juga untuk masalah klaim asuransinya.

Mengenai keterlambatan pembayaran angsuran menurut Pengugat dikarenakan tidak kooperatifnya Tergugat dalam hal merespon keluhan-keluhan Penggugat selaku Konsumen terutama pada saat masalah hilangnya kendaraan yang hanya diberikan janji-janji manis oleh Tergugat mengenai penyelesaiannya.

Sedangkan Tergugat yang selalu melayangkan surat peringatan yang ditujukan kepada Pengugat jika ada keterlambatan atau kelalaian pembayaran adalah tidak benar karena Pengugat tidak pernah diberitahu ataupun diingatkan apalagi menerima surat peringatan. Dan jika Tergugat menyampaikan Penggugat tidak kooperatif dengan Tergugat maka itu juga tidak benar sama sekali, karena Penggugat bersikap selalu menerima Tergugat selama ini, hal itu bisa dibuktikan dengan menanyakannya

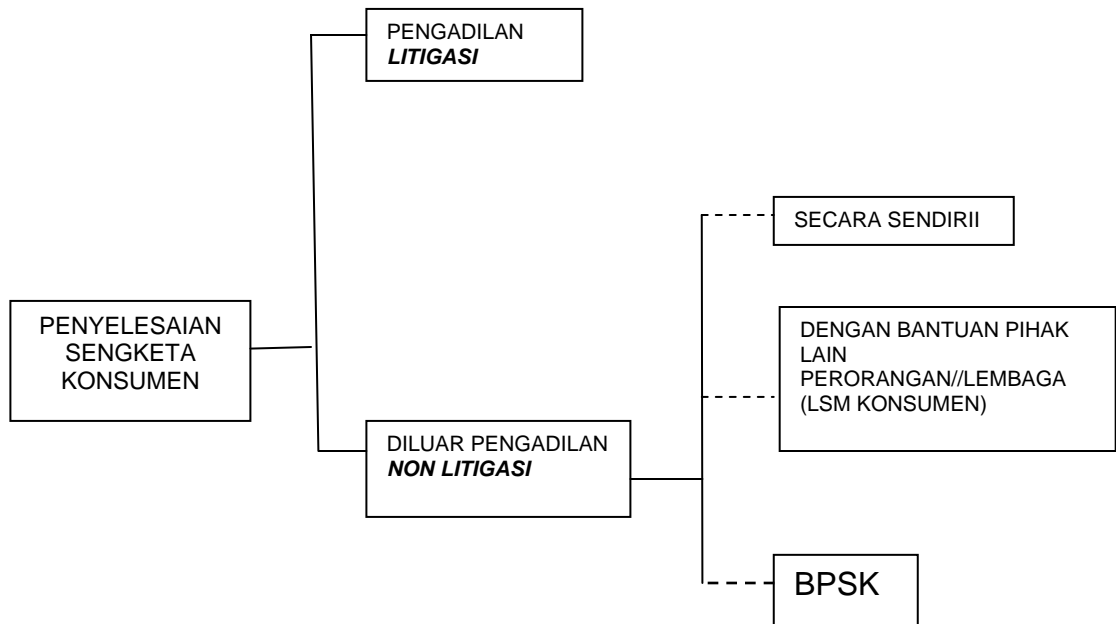
langsung kepada penerima kuasa Tergugat yang berhubungan atau berkomunikasi dengan Penggugat. Dan menurut Penggugat penarikan kendaraan seharusnya dilakukan dengan putusan pengadilan melalui jurusita dan bukan dilakukan sepihak oleh Tergugat selama ini.

Dengan permasalahan yang disengketakan tersebut diatas maka Keputusan dari BPSK berisi:

1. Mengabulkan gugatan Penggugat untuk sebagian;
2. Menghukum Tergugat untuk menyerahkan kembali kendaraan-kendaraan mobil L300 No.Pol. D 8139 TM dan Mobil T 120 SS No.Pol. D 8631 UA kepada Penggugat setelah Penggugat membayar kewajibannya berupa angsuran yang tertunggak dan denda-denda keterlambatan sesuai dengan perjanjiannya;
3. Menolak gugatan Penggugat selebihnya.
- 4) Cara atau Metode Penyelesaian Sengketa di BPSK.
  - a. Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Menurut BPSK Kota Bandung dijelaskan bahwa didalam menyelesaikan sengketa konsumen sesungguhnya konsumen akan mendapatkan gambaran bagaimana penyelesaian sengketa yang dapat dilalui oleh para pihak yang bersengketa, sebab bagi BPSK Kota Bandung sendiri dalam penyelesaian sengketa konsumen dapat digambarkan bahwa melalui BPSK Kota Bandung berarti para pihak yang bersengketa memilih jalur diluar pengadilan. Secara singkat dapat dijelaskan sebagai berikut:

**Diagram 2**  
**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**



Selain itu di BPSK juga dibagi menjadi beberapa metode atau cara penyelesaian sengketa yang dapat dipilih oleh para pihak yang bersengketa dan memilih BPSK sebagai lembaga yang dipercaya untuk membantu menyelesaikan. Metode yang dimaksud adalah mediasi, konsiliasi, dan arbitrase dengan cara dipilih oleh para pihak yang bersengketa. Menurut BPSK metode yang paling banyak digunakan pihak yang bersengketa tahun 2006 adalah arbitrase.<sup>93</sup>

b. Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung.

Proses penyelesaian sengketa yang diselesaikan melalui BPSK tersebut secara lebih khusus didapatkan oleh penulis tahapan demi tahapan yang dilakukan BPSK ketika menjalankan

---

<sup>93</sup> Cecep Suhaeli, wawancara di Kota Bandung pada 21 Februari 2008.

proses penyelesaian sengketa konsumen adalah sebagai berikut:<sup>94</sup>

1. Tahapan permohonan dari pemohon, yaitu konsumen sebagai penggugat;
2. Tahapan Prasadang, yaitu pemilihan metode penyelesaian;
3. Penyelesaian sengketa berdasarkan keputusan para pihak terutama mediasi, konsiliasi, arbitrase dan Putusan Majelis.

Berdasarkan tahapan-tahapan tersebut dapat dijelaskan secara lebih jelas sesuai proses di BPSK, sebagai berikut:

- (1) Tahapan permohonan dari pemohon:
  - a. Permohonan dilakukan oleh pemohon, yaitu konsumen yang ditujukan kepada sekretariat dengan cara melaporkan melalui pengaduan;

---

<sup>94</sup> Cecep Suhaeli, wawancara di Kota Bandung pada 27 Agustus 2008.

- b. Hari I (pertama), setelah sekretariat BPSK memperoleh keterangan yang jelas berkaitan dengan sengketa yang diadukan maka Sekretariat akan membuat berkas sengketa (yang merupakan kronologi dari permasalahan yang terjadi) dan pihak pemohon akan memperoleh tanda terima serta nomor registrasi dari Sekretariat BPSK,
- c. Hari II (kedua), selanjutnya Sekretariat BPSK memeriksa kelengkapan secara administrasi permohonan tersebut;
- d. Untuk lebih lanjut Sekretariat BPSK menyerahkan permohonan yang kemudian dilaporkan kepada Ketua BPSK;
- e. Berkas sengketa (permohonan pemohon) diserahkan kepada Ketua BPSK;

- f. Hari III (ketiga), Ketua BPSK memeriksa materi-materi atau berkas-berkas;
- g. Kemudian Ketua BPSK akan melakukan rapat anggota BPSK untuk memutuskan berkaitan dengan permohonan tersebut dapat diterima ataukah ditolak;
- h. Pada saat permohonan diterima maka Ketua BPSK tunjuk panitera;

Pada saat permohonan dinyatakan diterima, maka pemanggilan pelaku usaha langsung dilakukan pada hari yang sama, tetapi terkadang juga sehari setelah sengketa dinyatakan diterima, mengingat adanya sengketa-sengketa yang lain yang telah masuk ke BPSK juga perlu mendapat keputusan apakah diterima atau ditolak BPSK. Setelah Ketua BPSK menunjuk Panitera kemudian yang dilakukan oleh Ketua BPSK adalah tahapan Prasidang.

(2) Tahapan prasidang :

- i. Ketua BPSK melakukan Prasadang dengan cara memanggil para pelaku usaha, dan panggilan tersebut dilakukan oleh panitera atas nama ketua BPSK;
- j. Ketua BPSK memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan copy permohonan penyelesaian sengketa konsumen (Dalam surat panggilan tercantum secara jelas mengenai hari, tanggal, jam dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan surat jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen dan disampaikan pada hari persidangan pertama);

Pada saat pemanggilan pelaku usaha terkadang tidak jarang pelaku usaha tidak langsung memehi panggilan dari BPSK, sehingga BPSK harus melakukan pemanggilan ulang terhadap pelaku



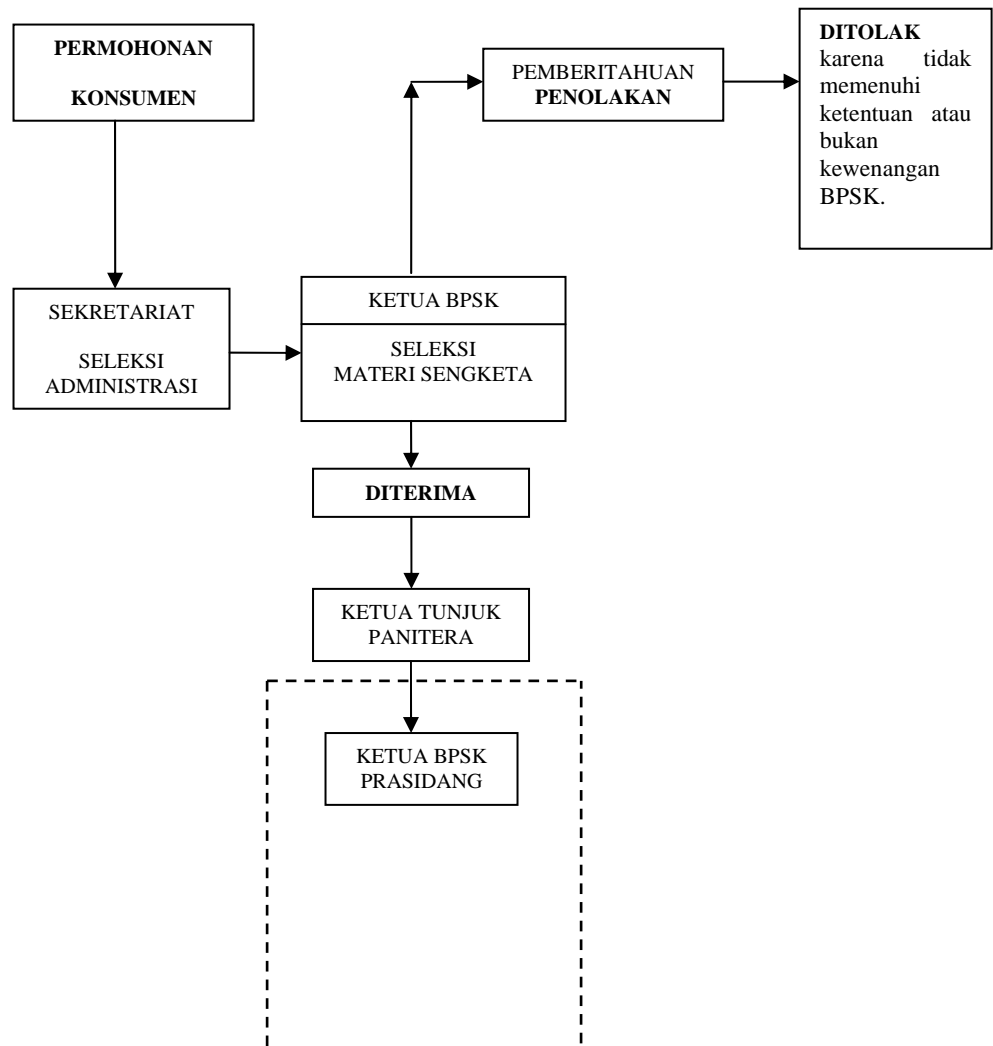
usaha, dan terkadang sampai dengan 3 (tiga) kali panggilan. Sedangkan untuk waktu pemanggilan selang waktunya adalah 3 (tiga) hari dari pemanggilan sebelumnya. Tetapi bagi BPSK keterlambatan pelaku usaha atau kehadirannya dengan panggilan berulang-ulang juga merupakan hak dari pelaku usaha.

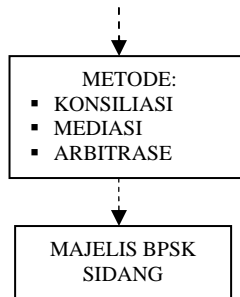
Jika panggilan BPSK tetap tidak dilaksanakan maka BPSK meminta bantuan Penyidik Umum, tetapi selama ini BPSK belum pernah melakukannya.

- k. Kemudian tergugat dan penggugat dapat menemui anggota dan/atau Sekretaris dan/atau Ketua BPSK untuk mendapatkan penjelasan dari pihak BPSK mengenai cara penyelesaian sengketa di BPSK yang selanjutnya para pihak diharapkan dapat memilih salah satu metode penyelesaian sengketa yang

ada di BPSK Kota Bandung yaitu penyelesaian sengketa untuk metode mediasi atau konsiliasi atau arbitrase adalah merupakan pilihan bukan tingkatan dalam penyelesaian sengketa;

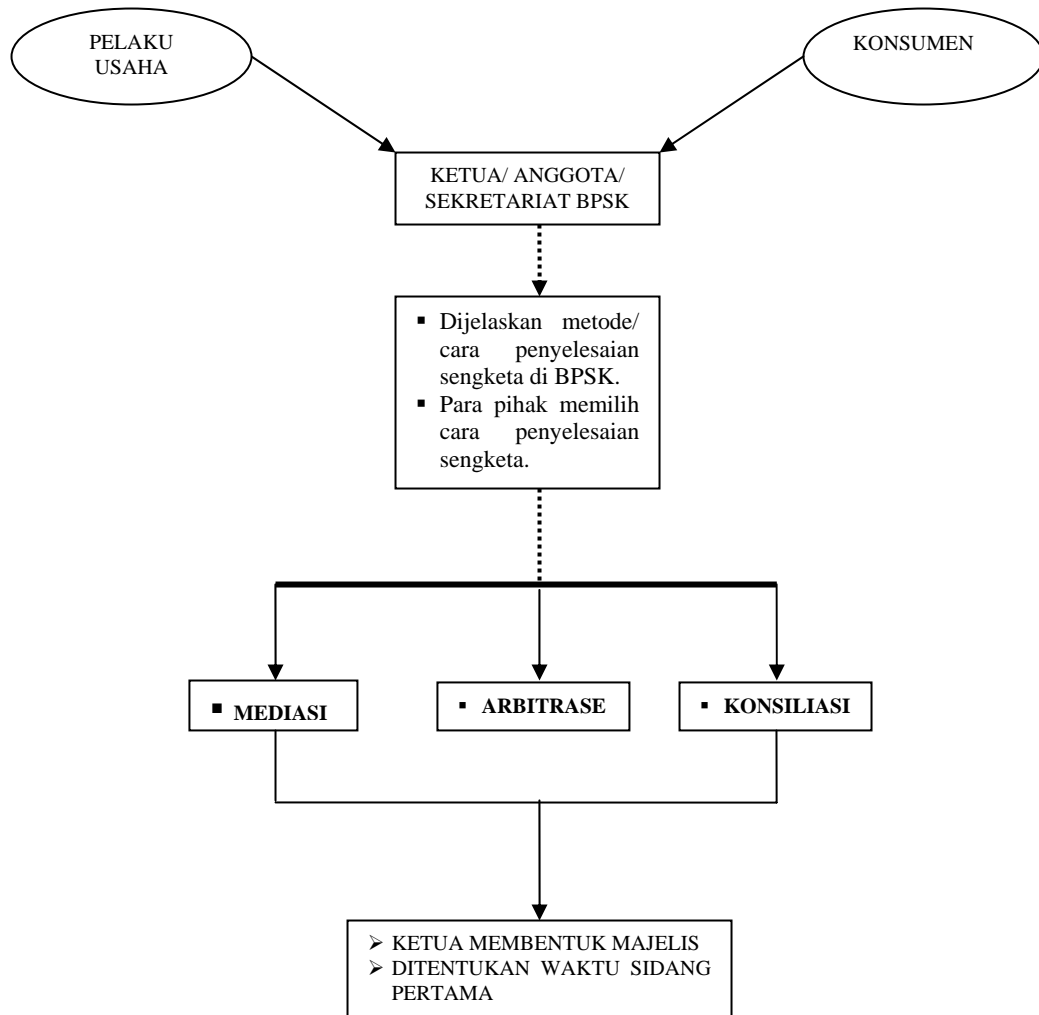
**Diagram 3**  
**Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kota Bandung.**





Sumber: Makalah Penyelesaian Sengketa di BPSK Kota Bandung,  
Drs.CecepSuhaeli,Bandung,2004.

**Diagram 4**  
**PRASIDANG**  
**(Pemilihan Metode Persidangan)**  
Panggilan untuk para pihak  
dilakukan oleh panitera atas  
nama ketua BPSK



*Sumber: Makalah Penyelesaian Sengketa di BPSK Kota Bandung, Drs.CecepSuhaeli,Bandung,2004*

**Setelah terpilih oleh para pihak dengan metode mediasi atau konsiliasi atau arbitrase.**

Pada tahapan ini sampai dengan adanya putusan, maka BPSK Kota Bandung **mulailah** menentukan waktu penyelesaian paling lama 21 (dua puluh satu) hari **setelah** adanya pemanggilan-pemanggilan para pihak yang bersengketa dan yang terpenting dari pertemuan para pihak tersebut adalah adanya kesepakatan para pihak untuk mendapat putusan Majelis BPSK. (Pada panggilan-panggilan di tahap ini para pihak lebih dapat tepat waktu dalam memenuhi panggilan BPSK).<sup>95</sup>

Sidang penyelesaian sengketa berdasarkan metode mediasi dan konsiliasi berdasarkan metode pilihan para pihak tersebut maka:

- I. Ketua BPSK membentuk Majelis (terdiri dari 3 (tiga) orang anggota yang mewakili semua unsur) dan menentukan waktu sidang pertama;

---

<sup>95</sup> Cecep Suhaeli, wawancara di Kota Bandung pada 27 Agustus 2008.

- m. Majelis BPSK menentukan sidang I (pertama) dan dapat dilakukan sidang lebih dari 1 (satu) kali jika dibutuhkan, tanpa melebihi waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja;
- n. Dalam pelaksanaan sidang antara konsumen dan pelaku usaha dipertemukan dalam sebuah forum musyawarah;

Pada saat konsumen dan pelaku usaha berada di forum musyawarah, maka majelis mempunyai peranan yang berbeda, sebagai berikut:

a) Mediasi:<sup>96</sup>

- 1) Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian kepada para pihak yang bersengketa, mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
- 2) Majelis bertindak aktif sebagai Mediator dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa;
- 3) Majelis menerima hasil musyawarah para pihak yang bersengketa dan mengeluarkan keputusan.

---

<sup>96</sup> Cecep Suhaeli, wawancara di Kota Bandung pada 27 Agustus 2008 dan Bunyi Pasal 30 Kep.Menperindag.No.350/MPP/Kep/12/2001.

b) Konsiliasi:<sup>97</sup>

- 1) Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian kepada para pihak yang bersengketa baik bentuk maupun jumlah ganti rugi;
- 2) Majelis bertindak pasif sebagai konsiliator;
- 3) Majelis menerima hasil musyawarah para pihak yang bersengketa dan mengeluarkan keputusan.

c) Arbitrase:<sup>98</sup>

Pasal 33:

- (1) Ketua Majelis di dalam persidangan wajib memberikan petunjuk kepada konsumen dan pelaku usaha, mengenai upaya hukum yang digunakan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
- (2) Dengan izin Ketua Majelis, konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa dapat mempelajari semua berkas yang berkaitan dengan persidangan dan membuat kutipan seperlunya.

o. Setelah pelaksanaan sidang dengan forum musyawarah tersebut maka akan didapatkan hasil musyawarah yang berupa perjanjian atau kesepakatan tertulis dari kedua

---

<sup>97</sup> Cecep Suhaeli, wawancara di Kota Bandung pada 27 Agustus 2008 dan Bunyi Pasal 29 Kep.Menperindag.No.350/MPP/Kep/12/2001.

<sup>98</sup> Cecep Suhaeli, wawancara di Kota Bandung pada 27 Agustus 2008 dan Bunyi Pasal 33 s.d 36 Kep.Menperindag.No.350/MPP/Kep/12/2001.

belah pihak yang bersengketa (sebab keputusan BPSK wajib dikeluarkan paling lambat 21 (dua puluh satu) hari kerja);

p. Kesepakatan tersebut kemudian ditanda tangani oleh para pihak yang bersengketa serta dibubuhi dengan materai;

q. Putusan Majelis BPSK tetap dibuat dengan adanya kesepakatan ataupun tidak adanya kesepakatan bersama antara para pihak meski telah ada kesepakatan metode penyelesaian sengketa sebelumnya, sebab adanya waktu penyelesaian 21 (dua puluh satu) hari kerja sejak ada kesepakatan metode. Terkadang isi putusan Majelis adalah hal yang telah menjadi kesepakatan antara para pihak ketika tahap prasadang.



- r. Kemudian dari Majelis BPSK akan ada putusan Majelis;
- s. Putusan Majelis tersebut berupa pengukuhan kesepakatan atau perjanjian bersama dari para pihak yang bersengketa;
- t. Setelah ada pengukuhan Majelis yaitu bentuk kesepakatan para pihak maka para pihak melaksanakan keputusan (final dan mengikat).

Berikut ini proses penyelesaian sengketa dengan metode arbitrase dengan prinsip yang tidak jauh berbeda dengan metode mediasi dan konsiliasi dari mulai proses permohonan penyelesaian atau gugatan sampai dengan proses pemilihan metode penyelesaian sengketa (seperti yang sudah diutarakan penulis diawal huruf k)

Arbitrase:<sup>99</sup>

Pasal 34:

---

<sup>99</sup> Cecep Suhaeli, wawancara di Kota Bandung pada Juni 2005 dan Bunyi Pasal 33 s.d 36 Kep.Menperindag.No.350/MPP/Kep/12/2001.

- (1) Pada persidangan I (pertama) Ketua Majelis wajib mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa dan bilamana tidak tercapai perdamaian, maka persidangan dimulai dengan membacakan isi gugatan konsumen dan surat jawaban pelaku usaha.
- (2) Ketua Majelis memberikan kesempatan yang sama kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa untuk menjelaskan hal-hal yang dipersengketakan.

Pasal 35:

- (3) Pada persidangan I (pertama) sebelum pelaku usaha memberikan jawabannya konsumen dapat mencabut gugatannya dengan membuat surat pernyataan.
- (4) Dalam hal gugatan dicabut oleh konsumen sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) maka dalam persidangan I (pertama) Majelis wajib mengumumkan bahwa gugatan dicabut.
- (5) Apabila dalam proses penyelesaian sengketa konsumen terjadi perdamaian antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, Majelis wajib membuat putusan dalam bentuk penetapan perdamaian.

Pasal 36:

- (1) Apabila pelaku usaha atau konsumen tidak hadir pada hari persidangan I (pertama), Majelis memberikan kesempatan terakhir kepada konsumen dan pelaku usaha untuk hadir pada persidangan II (kedua) dengan membawa alat bukti yang diperlukan.
- (2) Persidangan II (kedua) diselenggarakan selambat-lambatnya dalam waktu 5 (lima) hari kerja terhitung sejak hari persidangan I (pertama) diberitahukan dengan surat panggilan kepada konsumen dan pelaku usaha oleh Sekretaris BPSK.
- (3) Bilamana pada persidangan II (kedua) konsumen tidak hadir, maka gugatannya

dinyatakan gugur demi hukum, sebaliknya jika pelaku usaha yang tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan oleh Majelis tanpa kehadiran Pelaku Usaha.

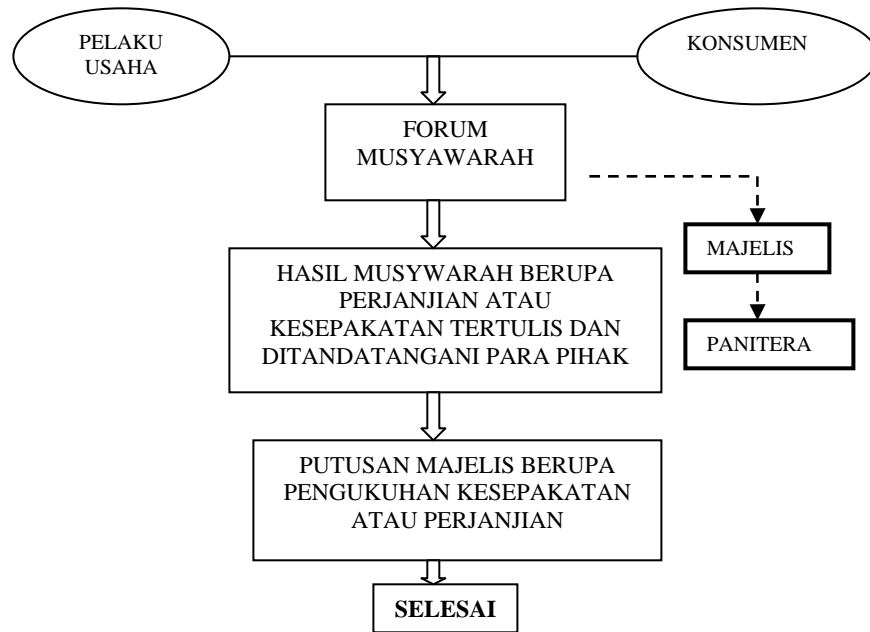
Perbedaan antara proses penyelesaian sengketa dengan metode arbitrase dengan mediasi dan konsiliasi adalah ketika proses sidang majelis upaya damai dapat membuahkan hasil putusan penetapan perdamaian (dengan maksud para pihak memilih untuk perdamaian) dengan “selesai” kesepakatan kedua belah pihak tetapi dapat juga membuahkan hasil untuk dilanjutkan pada tahapan arbitrase dengan hasil “selesai” proses penyelesaian berdasarkan putusan majelis (keputusan “putus” ada di tangan majelis bukan para pihak).

Selain itu, metode arbitrase jika dalam pemanggilan yang kedua pihak konsumen tidak hadir maka gugatan batal demi hukum. Dan jika Pelaku Usaha tidak hadir, maka gugatan dikabulkan tanpa kehadiran Pelaku Usaha.

#### **Diagram 5**

## Sidang Penyelesaian Sengketa Secara Mediasi dan Konsiliasi

Para pihak memenuhi surat panggilan Majelis



Sumber: Makalah Penyelesaian Sengketa di BPSK Kota Bandung, Drs.Cecep Suhaeli,Bandung,2004.

# *Diagram arbitrase*

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan dijelaskan menurut Pasal 47 Undang-undang No.8 Tahun 1999 bahwa:

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/ atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen.

Berdasarkan dari sengketa-sengketa yang telah diputus oleh BPSK dan sesuai hasil penelitian yang telah penulis sampaikan terlebih dahulu, BPSK selaku lembaga yang sah dibentuk oleh pemerintah berdasarkan ketentuan atau aturan yang ada, ternyata BPSK dibentuk dan ada dengan maksud yang sama sesuai Pasal 47 Undang-undang No.8 Tahun 1999 tersebut menurut hemat penulis didalam putusan BPSK pasti dicantumkan kesepakatan para pihak untuk menyelesaikan sengketa dan ganti kerugian yang diterima oleh pihak yang dirugikan yaitu konsumen, selain itu didalam putusan pun dicantumkan suatu bentuk ketegasan bahwa perbuatan yang merugikan tersebut tidak boleh diulang kembali oleh pihak yang merugikan pihak lain, yaitu pelaku usaha. Ketegasan tersebut didalam putusan BPSK tertera dalam bentuk pernyataan kesepakatan para pihak dengan dikukuhkan pada putusan BPSK secara tertulis.

Sengketa konsumen yang ada pada BPSK memiliki pengertian sesuai dengan Pasal 1 Angka 8 Kep.Menperindag. No.350/MPP/Kep/12/2001, bahwa:

Sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/ atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan atau memanfaatkan jasa.

Dengan mengingat pengertian dari konsumen dan pelaku usaha sesuai UUPK Pasal 1 Angka 2:

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.

Dengan demikian, pengertian konsumen tidak jauh berbeda dengan pengertian menurut BPSK yang mengatakan bahwa konsumen yang dimaksud dari sengketa konsumen adalah konsumen akhir dengan maksud membeli dan/ atau memanfaatkan barang dan/ atau jasa dengan tidak untuk diperjual belikan kembali.

Sedangkan pelaku usaha sesuai Pasal 1 Angka 3 UUPK berisi:

Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan

hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Dari pernyataan-pernyataan diatas maka penulis berpendapat mengenai konsumen dan pelaku usaha yang menyelesaikan sengketa di BPSK lebih menitik-beratkan permasalahan yang timbul murni dari konsumen dan pelaku usaha.

Mengenai keanggotaan BPSK, dilihat didalam perundang-undangan dan ketentuan-ketentuan yang mengatur keanggotaan dan kepengurusan anggota BPSK sesuai UUPK Pasal 49 Ayat (2), (3) dan (4) yang berisi antara lain, ayat:

- (2): Untuk dapat diangkat menjadi anggota BPSK, seseorang harus memenuhi syarat sebagai berikut:
  - a. warga negara Indonesia;
  - b. berbadan sehat;
  - c. berkelakuan baik;
  - d. tidak pernah dihukum karena kejahatan;
  - e. memiliki pengetahuan dan pengalaman dibidang perlindungan konsumen;
  - f. berusia sekurang-kurangnya 30 tahun.
- (3): Anggota sebagaimana yang dimaksud pada Ayat (2) terdiri atas unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha.
- (4): Anggota setiap unsur sebagaimana dimaksud pada Ayat (3) berjumlah sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang.



Selain daripada hal-hal tersebut diatas yaitu Pasal 49 Ayat (2), (3), (4), juga diatur dalam Pasal 6 Ayat (1) Kep.Menperindag. No.301/MPP/Kep/10/2001, tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota, Dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan isi dan maksud yang juga sama dengan pasal sebelumnya diatas.

Sedangkan mengenai jabatan setiap anggota dan Sekretariat BPSK diatur sesuai Pasal 50 dan Pasal 51 Ayat (1), (2) UUPK.

Pasal 50 tersebut berisi, bahwa:

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terdiri atas:

- a. ketua merangkap anggota;
- b. wakil ketua merangkap anggota;
- c. anggota.

Pasal 51 Ayat:

- (1) Badan penyelesaian sengketa konsumen dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh sekretariat
- (2) Sekretariat badan penyelesaian sengketa konsumen terdiri atas Kepala sekretariat dan anggota sekretariat.

Hal serupa juga tertuang dalam Pasal 2 Kep.Menperindag. No.301/MPP/Kep/10/2001 bahwa:

Susunan organisasi BPSK terdiri dari:

- a Ketua merangkap anggota;
- b Wakil ketua merangkap anggota;
- c Anggota;
- d Sekretariat.

Dengan demikian menurut penulis kedua aturan tersebut yang membedakan adalah adanya Sekretariat BPSK.

Pasal 51 Ayat berbunyi, bahwa:

- (1) BPSK dalam menjalankan tugasnya dibantu Sekretariat.
- (2) Sekretariat BPSK terdiri atas Kepala Sekretariat dan anggota Sekretariat.

Sebagai gambaran seperti yang penulis sampaikan pada Bab II, hal tersebut diatas sesuai dengan Undang-undang No.30 Tahun 1999 Pasal 1 Ayat (10) yang menyebutkan bahwa:

Alternatif penyelesaian sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati bersama oleh para pihak yakni penyelesaian diluar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli.

Dari pengertian tersebut penulis berpendapat, dalam proses penyelesaian sengketa di BPSK telah sesuai berdasarkan ketentuan diatas, sebab metode penyelesaian yang digunakan di BPSK juga merupakan pilihan para pihak yang bersengketa dan bukan merupakan tingkatan proses penyelesaian dari metode-

metode yang ada seperti yang tertuang dalam Pasal 4 Ayat (1) dan (2) Kep.Menperindag. No.350/MPP/Kep/12/2001, bahwa:

- (1) Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui cara Konsiliasi atau Mediasi atau Arbitrase sebagaimana dalam Pasal 3 huruf a dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan;
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Ayat (1) bukan merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang.

Sedangkan Pasal 3 huruf a:

Dalam melaksanakan fungsi, BPSK mempunyai tugas dan wewenang melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara Konsiliasi, Mediasi, atau Arbitrase.

Sedangkan berkaitan dengan aturan waktu penyelesaian sengketa di BPSK sesuai UUPK Pasal 55 yang berisi:

Badan penyelesaian sengketa konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima.

Serta didalam Pasal 7 Kep.Menperindag No.350/MPP/Kep/12/2001, bahwa:

Sengketa konsumen wajib diselesaikan selambat-lambatnya dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja, terhitung sejak permohonan diterima oleh Sekertariat BPSK.

Menurut penulis dari kedua pernyataan yang ada pada dua peraturan diatas tersebut tidak sesuai dengan kenyataan yang ada pada proses penyelesaian sengketa di BPSK. Karena berdasarkan hasil penelitian penulis, 21 (dua puluh satu) hari tidak terhitung sejak permohonan diterima oleh Sekertariat BPSK tetapi dimulai sejak adanya kesepakatan bersama antara para pihak yang bersengketa tentang metode penyelesaian sengketa. Berdasarkan hal tersebut, tepatnya bahwa 21(dua puluh satu) hari kerja berlaku setelah melalui tahapan prasidang di BPSK Kota Bandung.

Sehingga menurut penulis sesuai ketentuan 21 (dua puluh satu) hari sejak permohonan diterima Sekertariat BPSK tidak dilaksanakan oleh BPSK, dan ini berarti penyelesaian membutuhkan waktu lebih dari 21(dua puluh satu) hari kerja. Kesepakatan para pihak untuk memilih metode penyelesaian sengketa sesuai hasil penelitian penulis yang telah disampaikan dalam Bab ini ketika para pihak memilih metode mediasi atau konsiliasi atau arbitrase para pihak dipertemukan untuk saling mengetahui keinginan, maksud, dan harapan masing-masing pihak dari sengketa yang mereka alami dalam bentuk forum yakni musyawarah.

Menurut UUPK tidak dijelaskan secara jelas mengenai forum (musyawarah), tetapi, hal ini lebih diatur secara jelas pada Pasal 29 Huruf c Kep.Menperindag No.350/MPP/Kep/12/2001 yang berisi bahwa:

Majelis dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara konsiliasi mempunyai tugas menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.

Pasal 30 Huruf c yang berisi sama yakni:

Majelis dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara mediasi, mempunyai tugas menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.

Melihat contoh sengketa yang telah penulis sampaikan terlebih dahulu (lihat halaman 79) maka dari sengketa tersebut para pihak yang bersengketa tidak lagi melihat itikad baik yang seharusnya diterapkan dalam proses pelaksanaan kontrak atau perjanjian antara kedua belah pihak.

Bahwa hubungan hak yang timbul antara para pihak yang bersengketa adalah benar merupakan bagian dari adanya suatu perjanjian atau kontrak berdasarkan kesepakatan yang selanjutnya menimbulkan akibat hukum berupa hak dan kewajiban dari masing-masing pihak. Ini terbukti dengan surat

perjanjian yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak dalam bentuk perjanjian pembiayaan dengan jaminan fidusia. Bukti tertulis itu yang didalamnya mencantumkan klausa-klausa perjanjian sebagai bukti kesepakatan kedua belah pihak yaitu ketika perbuatan hukum terjadi masing-masing berperan sebagai pelaku usaha (yaitu kreditor) dan konsumen (yaitu debitor).

Perjanjian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yaitu kreditor dan debitor adalah perjanjian yang sah berdasarkan terpenuhinya syarat-syarat perjanjian yang tertuang dalam Pasal 1320 KUHPdt yang berisi:

1. Kesepakatan mereka yang mengikat dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.

Menurut penulis perjanjian kedua belah pihak tersebut diatas itu sah karena:

Kesepakatan mereka yang mengikat dirinya dengan maksud bahwa para pihak saling setuju untuk mengikatkan diri satu sama lain, yaitu konsumen meminjam dana (sebagai kreditor) kepada pelaku usaha

dan pelaku usaha menerima konsumen sebagai penerima dana (debitur) yang bersepakat untuk saling menerima dan member pinjaman dana yang selanjutnya disebut dengan leasing.

Kecakapan untuk membuat suatu perikatan kedua belah pihak secara hukum pada saat pembuatan perbuatan perjanjian sudah cukup usianya. Hal ini terbukti dengan adanya identitas para pihak yang dicantumkan dalam perjanjian.

Suatu pokok persoalan tertentu, dimana pokok persoalan adalah dalam rangka pembelian kendaraan bermotor dengan pembayaran secara angsuran atau kredit.

Suatu sebab yang halal perbuatan hukum yang dilakukan tersebut adalah suatu perbuatan yang sesuai aturan-aturan atau norma hukum yang berlaku dan tidak menimbulkan hal-hal yang dapat mengganggu atau dengan tetap menjaga ketertiban umum. Sebab perjanjian tersebut lebih bersifat pribadi dan bukan untuk

dipublikasikan. Sehingga menurut penulis hal tersebut memenuhi pasal 1315 KUHPdt yang berbunyi:

“pada umumnya tak seorang pun dapat mengikat diri atas nama sendiri atau meminta ditetapkannya suatu janji selain untuk dirinya sendiri”.

Dengan maksud bahwa perjanjian adalah berlaku dan mengikat untuk dirinya sendiri, pasal 1315 KUHPdt ini menerapkan asas personalia. Selain itu menurut penulis sesuai dengan kebebasan berkontrak karena perjanjian tersebut tidak dilarang UU atau berlawanan dengan ketertiban umum dan/atau kesusilaan. Sedangkan pasal 1320 KUHPdt lebih cenderung merupakan aturan yang mengarah kepada asas konsensualitas.

Dengan kemudian timbulnya sengketa yang dialami oleh para pihak, menurut penulis pihak yang wanprestasi dimana dalam sengketa tersebut adalah konsumen atau debitor maka ia sudah tidak lagi mematuhi undang-undang yang berlaku sesuai dengan kesepakatan dengan pelaku usaha atau kreditor.

Maksud dari penulis bahwa debitor tidak sesuai dengan asas *pacta sunt servande*, yang sering disebut



dengan asas perjanjian berlaku sebagai Undang-undang, sebab ketika ada salah satu pihak wanprestasi maka secara otomatis ia sudah tidak lagi konsekuen dengan apa yang telah diperjanjikan. Dan ini tidak sesuai dengan pasal 1233 KUHPdt yang berbunyi:

“setiap perikatan dapat lahir dari Undang-undang maupun karena perjanjian.”

Dan pasal 1338 ayat (1) KUHPdt:

“semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-undang bagi mereka yang membuatnya”.

Perjanjian adalah sumber dari perikatan. Maka salah satu pihak yang jika memaksakan pelaksanaan hak perjanjian melalui mekanisme dan jalur hukum.

Dengan demikian kreditor tidak dapat disalahkan dan benar menurut penulis ketika ada keterlambatan pembayaran angsuran maka kreditor mengambil sikap tegas dengan memberikan surat peringatan kepada debitur apabila tidak ada perubahan dan tanggapan lebih lanjut maka dilakukan sikap pemaksaan dalam sengketa adalah pengambilan penarikan kendaraan.

Sengketa konsumen yang telah diputuskan oleh BPSK ini jika dilihat dari peran BPSK maka menurut penulis putusan BPSK sudah sesuai, karena BPSK dengan mempertimbangkandari segi keadilan bagi kedua belah pihak. Bahwa apa yang dilakukan Penggugat terhadap Tergugat atau sebaliknya adalah suatu bentuk proses penyelesaian yang diharapkan ada titik terang bagi penyelesaian masalah mereka.

Keputusan para pihak untuk menyelesaikan dengan memilih metode arbitrase di BPSK Kota Bandung secara prosedur proses penyelesaian menurut penulis sudah sesuai, berdasarkan berkas sengketa yang ada. Ini diperkuat dengan Pasal 3 huruf a Kep.Menperindag. No.350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK yang berbunyi:

“melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi atau arbitrase” .

Dalam hal tersebut diatas bahwa metode penyelesaian bukan merupakan tingkatan proses penyelesaian tetapi para pihak yang bersengketa

memilih salah satu metode penyelesaian yang ada di BPSK. Dan kemudian dicantumkan dalam bentuk kesepakatan, kesepakatan tersebut tertera pada salinan putusan BPSK, dalam sengketa yang telah diputus dan disampaikan oleh Penulis terdahulu yang tertuang dalam surat kesepakatan para pihak tertanggal 22 September 2006 dan pemilihan arbiter yang dikeluarkan BPSK berdasarkan Surat Keputusan Ketua BPSK Kota Bandung No.131/P3K/IX/2006 tentang Penunjukan Majelis Arbitrase.

BPSK pun mempertimbangkan perjanjian yang telah ada antara kedua belah pihak sehingga keputusannya pun tidak memihak salah satu pihak, dengan bukti-bukti tertulis dan keterangan para pihak yang diberikan selama proses persidangan menghasilkan suatu putusan yang adil dan bijaksana. Dengan hasil penyelesaian sengketa konsumen yang dibuat dalam bentuk putusan Majelis yang ditandatangani oleh Ketua dan Anggota Majelis. Dalam putusanpun dicantumkan mengenai kewajiban dari para pihak yang bersengketa sebagai bentuk adanya suatu

pengabulan dan atau penolakan gugatan yang dilakukan oleh Penggugat. Hal ini sesuai dengan Pasal 40 ayat (1) Kep.Menperindag No.350/MPP/Kep/12/2001 I yang berisi:

Putusan BPSK dapat berupa:

1. Perdamaian;
2. Gugatan ditolak;
3. Gugatan dikabulkan.

## **B. Faktor Pendukung dan Penghambat Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kota Bandung.**

Dalam sub bab ini akan dikemukakan secara keseluruhan proses penyelesaian sengketa berjalan apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat penengah atau mediator dalam proses penyelesaian sengketa konsumen di BPSK, antara lain:

### **Faktor Pendukung dan Penghambat Proses Penyelesaian Sengketa di BPSK Bandung**

PENDUKUNG	PENGHAMBAT
-----------	------------

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sengketa merupakan kewenangan dan tidak memenuhi ketentuan BPSK;</li> <li>2. Kelengkapan alat bukti;</li> <li>3. Para pihak memenuhi panggilan sidang;</li> <li>4. Wakil/ penerima kuasa para pihak memahami permasalahan;</li> <li>5. Adanya kesepakatan metode penyelesaian;</li> <li>6. Adanya ketepatan waktu putusan Majelis;</li> <li>7. Majelis BPSK memahami UUPK dan Alternatif Penyelesaian Sengketa;</li> <li>8. Para pihak melaksanakan putusan Majelis;</li> <li>9. Tidak berlanjut ke pengadilan.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bukan merupakan wewenang dan/ atau tidak memenuhi ketentuan BPSK;</li> <li>2. Tidak lengkap alat bukti;</li> <li>3. Para pihak tidak memenuhi panggilan sidang;</li> <li>4. Wakil/ penerima kuasa para pihak tidak memahami permasalahan;</li> <li>5. Tidak ada kesepakatan metode penyelesaian;</li> <li>6. Tidak segera diputus oleh majelis;</li> <li>7. Majelis BPSK tidak memahami UUPK dan Alternatif Penyelesaian Sengketa;</li> <li>8. Para pihak tidak melaksanakan putusan majelis.</li> </ol>
--	--

*Sumber: Data Primer.<sup>100</sup>*

Dengan keterangan yang merupakan **faktor pendukung** sebagai berikut:

- 1) Merupakan kewenangan BPSK untuk menyelesaikan suatu sengketa, yang dimaksud bahwa yang dapat mengajukan permohonan gugatan sengketa di BPSK adalah konsumen akhir.
- 2) Adanya kelengkapan alat bukti, dengan maksud bahwa adanya kelengkapan alat bukti seperti: barang dan/ atau jasa,

---

<sup>100</sup> Cecep dan Suherdi, wawancara di Kota Bandung pada 21 Februari 2008.

keterangan para pihak yang bersengketa, keterangan saksi dan/ saksi ahli, adanya surat atau dokumen, yang lengkap sehingga mempercepat pula dalam pemeriksaan sengketa.

- 3) Para pihak memenuhi panggilan sidang, bahwa para pihak memenuhi panggilan persidangan selama proses penyelesaian sengketa, dengan maksud para pihak tepat waktu dan tidak perlu BPSK berkali-kali memanggil untuk hadir ke persidangan.
- 4) Wakil atau yang diberi kuasa memahami permasalahan, yang diberi kuasa/ wakil pihak yang tidak hadir dan diwakilkan maka penerima kuasa tersebut memahami benar permasalahan yang disengketakan.
- 5) Adanya kesepakatan metode penyelesaian, dengan maksud dalam pemilihan metode penyelesaian sengketa harus sesuai dengan keinginan dan kesepakatan para pihak yang bersengketa.
- 6) Adanya ketepatan waktu mengenai putusan majelis, bahwa putusan BPSK dapat diputus sesuai ketentuan, dalam waktu 21(duapuluh satu) hari kerja.
- 7) Majelis BPSK memahami Undang-undang dan alternatif penyelesaian sengketa.

- 8) Para pihak yang bersengketa dalam melaksanakan putusan majelis tidak ada wanprestasi.
- 9) Keputusan yang menjadi kesepakatan para pihak tidak perlu berlanjut ke pengadilan, bahwa keputusan BPSK dengan metode mediasi dan konsiliasi ini para pihak tidak dapat mengajukan keberatan ke pengadilan, sehingga keputusannya bersifat final dan mengikat bagi para pihak yang bersengketa.

#### **Faktor Penghambat.**

Sesuai dengan uraian yang telah penulis sampaikan bahwa dalam prosesnya kedua metode yaitu mediasi dan konsiliasi pada dasarnya tidak jauh berbeda, sehingga berlaku juga dalam hal faktor penghambat yang secara garis besar mengenai proses jalannya penyelesaian yang antara lain adalah:

- 1) Sengketa yang masuk bukan merupakan kewenangan BPSK, yaitu pihak penggugat ( konsumen ) bukan konsumen akhir.
- 2) Tidak lengkap alat bukti ketika proses pemeriksaan sengketa, seperti tidak: adanya barang dan/ jasa,

keterangan para pihak yang bersengketa, keterangan saksi dan/ saksi ahli, adanya surat atau dokumen, sehingga tidak dapat mempercepat proses pemeriksaan sengketa.

- 3) Para pihak tidak memenuhi panggilan BPSK selama proses penyelesaian sengketa.
- 4) Pihak yang mewakili atau penerima kuasa dari salah satu pihak yang bersengketa tidak memahami permasalahan yang disengketakan.
- 5) Tidak adanya kata kesepakatan, metode penyelesaian untuk menyelesaikan sengketa dari para pihak yang berseengketa, sehingga penyelesaian tidak dapat berjalan dengan baik.
- 6) Sudah terjadi kesepakatan metode penyelesaian tetapi tidak segera mendapatkan putusan padahal waktu terbatas.
- 7) Anggota BPSK terutama Majelis tidak memahami sepenuhnya tentang Perlindungan Konsumen dan alternatif penyelesaian sengketa;
- 8) Jika salah satu pihak yang bersengketa tidak menjalankan keputusan atas kesepakatan bersama yang telah dibuatnya (wanprestasi).



## **Faktor Pendukung dan Penghambat Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kota Bandung.**

Secara keseluruhan proses penyelesaian sengketa berjalan apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat sebagai penengah (konsiliator atau mediator atau arbiter) dalam proses penyelesaian sengketa konsumen di BPSK, antara lain:

Dalam Pasal 3 Ayat (4) Kep.Menperindag No.301/MPP/Kep/10/2001 dikatakan bahwa:

1/3 (satu pertiga) dari jumlah anggota BPSK wajib berpengetahuan dan berpendidikan dibidang hukum.

Hasil penelitian telah diuraikan penulis terdapat hambatan dari anggota BPSK yang disebut dengan majelis dalam proses penyelesaian sengketa. Terjadi, jika anggota tidak berpendidikan dan memiliki pengetahuan serta pemahaman mengenai perlindungan konsumen dan bidang hukum terutama tentang alternatif penyelesaian sengketa.

Penulis berpendapat bahwa hal tersebut sangat penting karena hambatan bisa datang dari pihak BPSK, dapat dimungkinkan terjadi apabila anggota BPSK tidak sesuai dengan kebutuhan zaman mengenai pengetahuan yang mendukung agar berjalan dengan baik perannya ketika menyelesaikan sengketa di BPSK saat ini.

Penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan oleh BPSK Kota Bandung dapat dipahami bahwa faktor-faktor pendukung dan penghambat dicermati oleh penulis sebagai berikut:

Ketentuan atau aturan yang telah ada yang menjelaskan tentang konsiliasi dengan Majelis sebagai konsiliator, seperti yang tertuang pada Pasal 1 Angka 9 Kep.Menperindag. No.350/MPP/Kep/12/2001 yang menjelaskan, bahwa

Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dengan perantara BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak.

Secara singkat bahwa dengan metode konsiliasi peran BPSK pada prinsipnya adalah hanya mempertemukan saja para pihak yang bersengketa. Konsiliator di BPSK bersifat sebagai penengah tetapi tidak banyak turut campur. Dalam hasil penelitian, Majelis BPSK lebih digambarkan dengan peran pasif.

Peran majelis ini dapat dilihat dalam peraturan pelaksanaan yang termuat didalam Pasal 29 Huruf b Kep.Menperindag No.350/MPP/Kep/12/2001 yang berbunyi:

Majelis bertindak pasif sebagai konsiliator.

Sedangkan untuk peran konsiliator dilihat dari faktor pendukung, Penulis berpendapat bahwa pada saat para pihak saling berkomunikasi secara aktif satu sama lain para pihak merasa lebih bebas menyampaikan permasalahan mereka. Tetapi sebenarnya, konsiliator tidak banyak berperan karena hanya mengarahkan pembicaraan saja, sehingga konsiliator tidak terlalu banyak membantu terutama dilihat dari hambatan konsiliator ketika para pihak bersitegang dan para pihak

mengalami kesulitan tetapi tidak bertanya pada konsiliator.

Bagi penulis, ada baiknya konsiliator dapat membaca keadaan pada saat dalam forum musyawarah apakah yang sedang dialami para pihak. Walaupun sesuai ketentuan, majelis hanya menjawab pertanyaan jika para pihak bertanya. Seperti yang tertuang dalam Pasal 28 huruf d bahwa:

Majelis dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara konsiliasi mempunyai tugas menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Sesungguhnya pasal tersebut menuntut keaktifan dari para pihak yang bersengketa, sehingga jika mereka ada yang tidak dipahami selama proses penyelesaian dapat bertanya pada Majelis. Sebab mereka harus mengingat peran konsiliator selama proses penyelesaian hanya menjawab pertanyaan dari para pihak yang aktif bertanya terhadap permasalahan yang mereka alami.

Berdasarkan Pasal 1 Angka 10 Kep.Menperindag.  
No.350/MPP/Kep/12/2001, bahwa

Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dengan perantara BPSK sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak.

Jika dipahami maka peran yang banyak diberikan oleh BPSK adalah pada mediator, terlihat dengan lebih giatnya mediator membantu para pihak yang bersengketa untuk tercapainya suatu kesepakatan damai dari para pihak yang bersengketa.

Sesuai Pasal 31 Huruf b Kep.Menperindag  
No.350/MPP/Kep/12/2001 yang berbunyi:

Majelis bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran, dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa.

Menurut penulis berkaitan dengan mediator pada metode mediasi ada sisi baiknya bagi para pihak yang bersengketa, karena ada kemungkinan majelis sangat diharapkan para pihak untuk membantu para pihak yang saling bersitegang agar lebih terbuka kepada mediator,

berkaitan dengan sengketa yang dihadapi agar tercapai damai.

Menurut penulis, mediator pun juga agar lebih memahami keinginan para pihak dengan harapan tetap tidak memihak salah satu pihak.

Untuk hambatan mediator, penulis dapat berpendapat bahwa kemungkinan adanya tidak saling komunikasi antara para pihak yang bersengketa dapat saja terjadi karena para pihak merasa bahwa ada perantara (media) yang dapat menggambarkan dan menyampaikan keinginan masing-masing kepada lawan masing-masing sehingga tidak perlu saling berkomunikasi.

Sehingga, mediator harus tetap menegaskan para pihak untuk saling bermusyawarah mengeluarkan pendapatnya dengan baik dan para pihak juga dapat menerima dengan baik niat mediator untuk mendamaikannya.

Dalam Arbitrase faktor pendukung adalah adanya proses yang penyelesaian sengketa dengan tahapan sidang pertama menuju suatu perdamaian yang kemudian ditetapkan dengan putusan dalam bentuk penetapan perdamaian. Tentunya hal ini akan lebih mempercepat BPSK dalam proses penyelesaian selama penetapan tersebut merupakan hasil dari kesepakatan para pihak. Hal tersebut sesuai dengan Pasal 35 ayat (3) yang berbunyi:

“Apabila dalam proses penyelesaian sengketa konsumen terjadi perdamaian antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, Majelis wajib membuat putusan dalam bentuk penetapan perdamaian”.

Selain itu pada saat sidang kedua jika konsumen tidak hadir maka gugatan batal demi hukum dan jika pelaku usaha tidak hadir maka gugatan konsumen dikabulkan oleh Majelis tanpa kehadiran Pelaku Usaha.

Hal tersebut diatas diperkuat dengan Pasal 36 ayat (3) Kep.Menperindag No.350/MPP/Kep/12/2001 yang berbunyi:

“bilamana pada persidangan ke-2 (kedua) konsumen tidak hadir maka gugatannya gugur demi

hukum, sebaliknya jika pelaku usaha tidak hadir maka gugatan konsumen dikabulkan oleh Majelis tanpa kehadiran konsumen”.

Majelis ketika metode arbitrase lebih bersifat aktif seperti metode mediasi hal tersebut dituangkan sesuai Pasal 33 ayat (1) yang berbunyi:

“Ketua Majelis di dalam persidangan memberikan petunjuk kepada konsumen dan pelaku usaha, mengenai upaya hukum yang digunakan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa”.

Maka dari hal tersebut diatas mempermudah para pihak yang bersengketa untuk mendapatkan penjelasan tentang proses penyelesaian secara langsung dari ketua Majelis. Menjadi terhambat ketika salah satu pihak tidak hadir selama panggilan BPSK karena akan sulit terjadi kesepakatan antara kedua belah pihak yang bersengketa untuk upaya damai atau akan dilanjutkan arbitrase (dengan keputusan sepenuhnya ada di tangan Majelis BPSK).



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan.**

1. Proses penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Bandung ketika para pihak yang bersengketa sudah ada perjanjian/ kesepakatan sebelumnya maka BPSK tetap menghormati perjanjian para pihak sebagai dasar dan pertimbangan pengambilan keputusan Majelis. Dan untuk

Proses penyelesaian sengketa di BPSK Kota Bandung belum sesuai dengan kaidah atau peraturan perundang-undangan yang ada, dilihat dari waktu penyelesaian berbeda antara aturan dengan kenyataan, bahwa dalam peraturan (perundang-undangan atau keputusan menteri) penyelesaian sengketa konsumen dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja sejak permohonan sudah mendapatkan keputusan Majelis. Dalam pelaksanaan di BPSK, 21 (dua puluh satu) hari kerja terhitung sejak adanya kesepakatan metode penyelesaian sengketa, pada tahapan prasidang bukan sejak permohonan.

2. Faktor penghambat dan pendukung dilihat dari peran majelis yang bersifat pasif ketika menjadi konsiliator atau aktif ketika menjadi mediator atau arbitor dalam proses penyelesaian sengketa konsumen adalah sesuai dengan aturan pelaksanaan BPSK dalam keputusan menteri yaitu majelis sebagai konsiliator hanya menjawab pertanyaan pelaku usaha dan konsumen jika ada pertanyaan dari kedua belah pihak dan itu tentang peraturan dibidang perlindungan konsumen. Tetapi itu dapat menjadi penghambat ketidakaktifan para pihak yang bersengketa untuk bertanya. Dan menjadi pendukung ketika para pihak yang bersengketa

dapat saling berkomunikasi. Sedangkan peran mediator dan arbitor lebih bersifat aktif selama proses penyelesaian sengketa, seperti mendamaikan dengan memberi penjelasan, saran dan anjuran pada para pihak. Sehingga mendukung terwujudnya damai walaupun dalam arbitrase belum tentu selalu terjadi perdamaian karena kemudian para pihak melanjutkan dengan metode arbitrase. Menjadi penghambat karena majelis terlalu berperan sehingga kurang ada keaktifan pihak yang bersengketa dalam hal komunikasi antar para pihak yang bersengketa satu sama lain untuk metode mediasi atau metode arbitrase.

## **B. Saran**

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung semaksimal mungkin dapat memiliki anggota dengan pendidikan terakhir adalah Sarjana Hukum dan memiliki anggota yang dapat menguasai proses Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) sehingga berguna dalam pelaksanaan proses penyelesaian sengketa. Dan masyarakat di Kota Bandung diharapkan dapat lebih kritis dalam menanggapi persoalan-persoalan yang berkaitan

dengan bidang perlindungan konsumen sehingga ketika terdapat sengketa konsumen diharapkan dapat memperoleh keadilan melalui lembaga atau badan atau institusi hukum yang dapat mengeluarkan keputusan yang bersifat eksekutorial.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Literatur/ Buku

Ahmadi Miru & Sakka Pati, 2008, *Hukum Perikatan Penjelasan Pasal 1233 sampai 1456 BW*, Rajawali Pers, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta.

Ade Maman Suherman, 2002, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Ghalia, Indonesia.

Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Devisi Buku Perguruan Tinggi PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Bambang Dwiloka & Ratiriyana, 2005, *Tehnik Menulis Karya Ilmiah*, Rineke Cipta, Jakarta,.

Bambang Sunggono, 1997, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Bambang Waluya, 2002, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta.

Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, 2001, *Seri hukum Bisnis: Hukum Arbitrase*, Manajemen PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Gunawan Wijaya, 2005, *Seri Bisnis Alternatif Penyelesaian Sengketa*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Husni Syawali & Neni Sri Imaniyati, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, CV. Mandar Maju.

H. Salim HS.; H. Abdullah; Wiwiek Wahyuningsih, 2007, *Perancangan Kontrak & Memorandum of Understanding (MoU)*, Sinar Grafika Offset.

Kartini Muljadi & Gunawan Widjaja, 2008, *Seri Hukum Perikatan Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, PT RajaGrafindo, Jakarta.

Kuntjaraningrat, 1999, *Kebudayaan, Metalitet & Pembangunan*, Gramedia, Jakarta.

M. Syamsudin, 2007, *Operasionalisasi Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Paulus J. Soepratignja, 2007, *Teknik Pembuatan Akta Kontrak*, Universitas Atma Jaya Jogjakarta.

Priyatna Abdurrasyid, 2002, *Arbitrase & Alternatif Penyelesaian Sengketa Suatu Penghantar*, PT. Fikahati Aneska.

Sentosa Sembiring, 2006, *Himpunan Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen Dan Peraturan Perundang-undangan Yang Terkait*, Nuansa Aulia, Bandung.

Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Soerjono Soekanto, 1986, Cetakan Ketiga, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia (UI-PRESS), Jakarta.

Subekti, S.H. & R. Tjitrosudibio, 1992, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta.

Sudaryatmo, 2004, *Memahami Hak Anda Sebagai Konsumen*, LKJ (Lembaga Konsume Jakarta), Pustaka Pelajar, Jogjakarta.

Suyud Margono, 2002, *Cetakan Kedua ADR & Arbitrase, Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, Ghalia Indonesia.

Yusuf Shofie, 2002, *Pelaku Usaha, Konsumen dan Tindak Pidana Korporasi*, Ghalia Indonesia.

-----, 2003, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.

## **B. Peraturan Perundang-undangan**

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 301/MPP/Kep./10/2001 Tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.350/MPP/Kep./12/2001 tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Indonesia Legal Center Publishing, 2006, *Himpunan Peraturan Perundang-Undangan Jaminan Fidusia & Hak Tanggungan*, Indonesia Legal Center Publishing.

Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang No.30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase.

**C. Media Massa**

Suara Merdeka, Menyoal Kepedulian Konsumen, tanggal 07/01/2002

Jawa Pos, Janji Indah Itu Hanya Basa-Basi, tanggal 16/01/2002

Kompas, Developer Jangan Bohongi Konsumen, 17/02/2003  
<http://www.bonddisputeresolutionnews.com>.