

**ANALISIS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN SECARA ARBITRASE DI  
LUAR PENGADILAN YANG MEMUAT PERJANJIAN  
( Study Kasus Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tasikmalaya)**

**Ulih Muslihudin  
Qodariyah Barkah**

Universitas Islam KH Ruhiyat Cipasung  
Singaparna Tasikmalaya  
UIN Raden Fatah Palembang

[muslihudinulih1@gmail.com](mailto:muslihudinulih1@gmail.com)  
[qodariahbarakah\\_uin@radenfatah.ac.id](mailto:qodariahbarakah_uin@radenfatah.ac.id)

**ABSTRAK**

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan merupakan penyelesaian sengketa yang banyak diminati oleh masyarakat karena dalam penyelesaiannya mudah, murah dan cepat. Pasal 48 Undang-undang perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa melalui proses pengadilan mengacu pada aturan yang berlaku di pengadilan dengan memperhatikan Pasal 45 UUPK. Selain itu, menurut ayat (1), penyelesaian sengketa dapat dilakukan di luar pengadilan. Sementara itu, penelitian ini menggunakan metode pendekatan hukum normatif dan didukung dengan penelitian hukum empiris yang bersifat kualitatif. Artikel ini bertujuan untuk mengetahui peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tasikmalaya dalam menyelesaikan sengketa konsumen secara Arbitrase memuat Perjanjian dan mengetahui hambatan- hambatan yang dihadapi dalam melakukan proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan secara arbitras yang memuat perjanjian. Hambatan utama Putusan BPSK yang bersipat pinal dan mengikat yang tidak dapat dieksekusi langsung tapi harus dimohonkan eksekusi kepada pengadilan,. Selain itu, Masyarakat juga belum memahami peran BPSK yang dapat membantu mereka menyelesaikan sengketa konsumen.

Kata Kunci : Penyelesain Sengketa, Konsumen, Arbitrase, BPSK.

**ABSTRACT**

Resolving consumer disputes outside of court is a dispute resolution that is much sought after by the public because the resolution is easy, cheap and fast. Article 48 of the Consumer Protection Law states that resolving disputes through court processes refers to the rules that apply in court by taking into account Article 45 UUPK. In addition, according to paragraph (1), dispute resolution can be done outside of court. Meanwhile, this research uses a normative legal approach and is supported by qualitative empirical legal research. This article aims to determine the role of the Tasikmalaya City Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) in resolving consumer disputes using arbitration containing an agreement and finding out the obstacles faced in carrying out the process of resolving consumer disputes outside of court using arbitration containing an agreement. The main obstacle to the BPSK decision is that it is final and binding and cannot be executed directly but must be requested for execution by the court. Apart from that, the public also does not understand the role of BPSK in helping them resolve consumer disputes.

Keywords: Dispute Resolution, Consumers, Arbitration, BPSK.

## 1. PENDAHULUAN

Pesatnya pembangunan dan perkembangan ekonomi nasional telah menghasilkan diversifikasi produk barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi oleh masyarakat. Kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi komunikasi dan informatika juga turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi barang dan/jasa hingga melintasi batas-batas wilayah suatu Negara. Kondisi yang demikian pada satu pihak sangat bermanfaat bagi kepentingan konsumen karena kebutuhannya akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan kemampuannya. Di sisi lain, kondisi dan fenomena tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang, dimana konsumen cenderung dijadikan obyek aktivitas bisnis dari pelaku usaha untuk meraup keuntungan sebesar-besarnya melalui kiat iklan, promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen. Sementara itu kesadaran akan hak dan kewajiban konsumen yang rendah karena kurangnya pendidikan konsumen, menjadi titik masuk dari perangkap yang ditebarkan pelaku usaha.

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya yang masih rendah. Hal ini disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Pada tahun 1962, Presiden Amerika Serikat J.F. Kennedy dalam pidatonya di depan Kongres Amerika Serikat mengemukakan 4 (empat) hak konsumen, yaitu : *the right of safety, the right to be informed, the right to choose dan the right to be heard.*) Betapa pentingnya hak-hak konsumen, sehingga melahirkan pemikiran yang berpendapat bahwa hak-hak konsumen merupakan "generasi keempat hak asasi manusia", yang merupakan kata kunci dalam konsepsi hak asasi manusia dalam perkembangan di masa-masa yang akan datang. Didukung oleh perkembangan politik dan ekonomi di Indonesia, maka upaya perlindungan dan pemberdayaan terhadap konsumen diwujudkan dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (untuk selanjutnya disebut UUPK) yang disahkan oleh Presiden Republik Indonesia pada tanggal 20 April 1999 dan berlaku efektif satu tahun kemudian yaitu tepatnya tanggal 20 April 2000.

Lahirnya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang disahkan dan diundangkan pada tanggal 20 April 1999, dan berlaku secara afektif tanggal 20 April 2000 mengatur antara lain keberadaan lembaga atau badan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang disebut dengan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Saat ini sudah terbentuk BPSK di beberapa Kota / Kabupaten di Indonesia antara lain khususnya di Jawa Barat kurang lebih 16 BPSK seperti Kota Tasikmalaya, Cirebon, Kota Bandung, Subang dan Sukabumi, dst. Pembentukan BPSK ini dilatar belakangi adanya globalisasi dan perdagangan bebas, yang didukung dengan adanya perkembangan media telekomunikasi, elektronik, media informasi dan dengan adanya teknologi yang semakin canggih dan berkembang serta dapat memperluas ruang dan gerak peredaran barang ataupun jasa yang diperjual belikan sehingga dapat melintasi batas-batas wilayah suatu Negara. Adapun pengaturan struktur dan kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tersebut telah dikeluarkan sejumlah peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Keputusan Presiden No 27 Tahun 2012 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)
- Berita Acara Pelantikan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tasikmalaya pada hari Senin tanggal Lima Belas Bulan April Tahun Dua Ribu Tiga Belas oleh Wali Kota Tasikmalaya.

Perkembangan perekonomian, perdagangan, dan perindustrian yang kian hari kian meningkat telah memberikan kemandirian yang luar biasa kepada konsumen karena ada beragam variasi produk barang dan jasa yang bias dikonsumsi. Perkembangan globalisasi dan perdagangan besar didukung oleh teknologi informasi dan telekomunikasi yang memberikan ruang gerak yang sangat bebas dalam setiap transaksi perdagangan, sehingga barang/jasa yang dipasarkan bisa dengan mudah dikonsumsi.

Permasalahan yang dihadapi konsumen tidak hanya sekedar bagaimana memilih barang, tetapi jauh lebih kompleks dari itu yang menyangkut pada kesadaran semua pihak, baik pengusaha, pemerintah maupun konsumen itu sendiri tentang pentingnya perlindungan konsumen. Pengusaha menyadari bahwa mereka harus menghargai hak-hak konsumen, memproduksi barang dan jasa yang berkualitas, aman untuk digunakan atau dikonsumsi, mengikuti standar yang berlaku, dengan harga yang sesuai.

Pemerintah menyadari bahwa diperlukan undang-undang serta peraturan-peraturan disegala sektor yang berkaitan dengan berpindahannya barang dan jasa dari pengusaha ke konsumen. Pemerintah juga bertugas untuk mengawasi berjalannya peraturan serta undang-undang tersebut dengan baik. Tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab. Yang perlu disadari oleh konsumen adalah mereka mempunyai hak yang dilindungi oleh undang-undang perlindungan konsumen sehingga dapat melakukan siasat kontrol terhadap perbuatan dan perilaku pengusaha dan pemerintah. Dengan lahirnya undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diharapkan upaya perlindungan konsumen di Indonesia dapat lebih diperhatikan.

Sebelum melakukan riset atau penelitian penulis di Badan Penyelesaian Konsumen (BPSK) Kota Tasikmalaya, diperoleh informasi bahwa saat ini tidak sedikit dari pihak pelaku usaha dalam melakukan usahanya untuk menarik perhatian dari konsumen dengan memberikan jaminan tertentu terhadap konsumen seperti halnya ketika ada seorang konsumen yang membeli secara kredit atau tidak tunai atau angsuran membeli kendaraan pribadi maupun kendaraan barang seperti kolbak, bok dan mini bus, kemudian pelaku usaha menyajikan dan menawarkan kepada konsumen adanya perjanjian yang dalam kontrak atau perjanjian tersebut dicantumkan untuk menjadipilihan sehingga harus disepakati oleh kedua belah pihak yaitu antara konsumen dengan pelaku usaha.

Kontrak atau perjanjian tersebut salah satunya berisi tentang jaminan dari konsumen kepada pelaku usaha berupa benda bergerak yaitu BPKB (Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor). Hal ini disebabkan karena perjanjian atau kontrak terdapat klausula yang menyebutkan jaminan fidusia dalam kenyataannya pelaku usaha tidak membuat kontrak dinotaris akan tetapi ketika terjadi sengketa seolah-olah perjanjian kontrak itu dibuat dihadapan notaris sehingga muncullah kerugian yang diderita konsumen dan perjanjian tersebut dianggap sebagai dasar kesepakatan antara pelaku usaha dengan konsumen yang menjadi Undang-undang bagi parapihak. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan hukum normatif dan didukung dengan penelitian hukum empiris yang bersifat kualitatif. Artikel ini bertujuan untuk mengetahui peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tasikmalaya dalam menyelesaikan sengketa konsumen secara Arbitrase memuat Perjanjian dan mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi dalam melakukan proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan secara arbitras yang memuat perjanjian. Hambatan utama Putusan BPSK yang bersifat pinal dan mengikat yang tidak dapat dieksekusi langsung tapi harus dimohonkan eksekusi kepada pengadilan,

## **2. STUDI LITERATUR**

## 2.1. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Secara harfiah arti *consumer* itu adalah "(lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang". Tujuan penggunaan barang atau jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula kamus bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai "*pemakai a/au konsllmen n.* Black's Law Dictionary memberikan pengertian konsumen adalah sebagai berikut:

*Consumer is Individllals who purchase, use, maintain, and dispose of products and services.*

Terjemahan bebasanya:

*Konsumen adalah mereka yang berperan sebagai pembeli, pengguna, pemelihara dan pemblat barang danlatau jasa.*

Dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, istilah "konsumen" sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

*Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.*<sup>14</sup>

Sebelum muncul UUPK yang diberlakukan mulai 20 April 2000 - praktis hanya sedikit pengertian normatif yang tegas tentang konsumen dalam hukum positif di Indonesia.

Sedangkan untuk pelaku usaha, masyarakat umum biasanya menyebutnya dengan sebutan produsen. Kadang-kadang mereka mengartikan produsen sebagai pen gus aha, namun ada pula pendapat yang mengatakan bahwa produsen hanya penghasil barang saja dan merupakan salah satu unsur dari pengusaha.

Black's Law Dictionary, memakai istilah *producer* bagi pengusaha, dengan pengertian mirip definisi diatas yaitu, bahwa produsen bukan hanya penghasil barang saja.

*One who produces, brings forth, or generates. Term is commonly used to denote person who raises agricultural products and puts them in condition for the market* 17

Terjemahan bebasnya:

*Produsen adalah mereka yang menghasilkan. Kata ini biasanya digunakan untuk orang yang meningkatkan hasil pertanian dan menempatkannya sesuai dengan kondisi pasar.*

Sementara dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen digunakan istilah Pelaku Usaha. Menurut Pasal I Angka 3, pengertian Pelaku usaha dirumuskan :

*Setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan di wi/ayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri mapun bersama-sarna melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan IIsaha dalam berbagai bidang ekonomi.*

BPSK diadopsi dari model *Small Claim Tribunal (SCT)* yang telah berjalan efektif di negara-negara maju, namun BPSK temyata tidak serupa dengan *SCT*. Sebagaimana diketahui *SCT* berasal dari negara-negara yang bertradisi at au menganut sistem hukum *Common Law* atau *Anglo Saxon* memiliki cara ber hukum yang sangat dinamis dimana *Yurisprodensi* menjadi hal utama dalam penegakan hukum. Sedangkan Indonesia tradisi atau sistem hukumnya adalah *Civil Law* atau *Eropa Kontinental* yang cara ber hukumnya bersumber dari hukum tertulis (peraturan perundang-undangan). BPSK nampaknya didesain dengan memadukan kedua sistem

hukum tersebut, dimana model *SeT* diadaptasikan dengan model pengadilan dan model *ADR (Alternative Dispute Resolution)* khas Indonesia. Hal ini nampak misalnya dari konsep BPSK yang berdasarkan UUPK merupakan salah satu lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan, namun dalam proses penyelesaian perkara diatur dengan hukum acara yang amat prosed ural layaknya hukum acara perdata di Pengadilan Negeri

Pasal I butir 11 UUPK memberikan pengertian bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK sebenarnya dibentuk untuk menyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana.<sup>15</sup>

## **2.2. Dasar Hukum Pembentukan BPSK**

Dasar hukum pembentukan BPSK adalah Pasal 49 Ayat 1 UUPK dan Kepmenperindag Nomor *350IMPPIKep/1212001* yang mengatur bahwa di setiap kota atau kabupaten harus dibentuk BPSK. BPSK pertama kali diresmikan pada tahun 2001, yaitu dengan Keputusan Presiden Nomor 27 Tahun 2002 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Bupati Mappi, Bupati Bantaeng, Bupati Muara Enim, Bupati Probolinggo, Wali Kota Lubuk Linggau, dan Kota Tasikmalaya. Dan sebelumnya pernah di bantu dalam Keputusan Presiden No. 108 Tahun 2004 dibentuk BPSK di tujuh kota dan tujuh kabupaten, yaitu di Kota Kupang, Kota Samarinda, Kota Sukabumi, Kota Bogor, Kota Kediri, Kota Mataram, Kota Palangkaraya dan pada Kabupaten Kupang, Kabupaten Belitung, Kabupaten Sukabumi, Kabupaten Bulungan, Kabupaten Serang, kabupaten Ogan Komering Ulu, dan Kabupaten Jenepono.

Pada tanggal 12 Juli 2005, pemerintah dengan Keputusan Presiden No. 18 Tahun 2005 membentuk BPSK di Kota Padang, Kabupaten Indramayu, Kabupaten Bandung, dan Kabupaten Tangerang. Terakhir Pemerintah membentuk BPSK sebagaimana tertuang dalam Keputusan Presiden Nomor 23 Tahun 2006. Keputusan Presiden ini membentuk BPSK di Kota Pekalongan, Parepare, Pekanbaru, Denpasar, Batam, Kabupaten Aceh Utara, dan Kabupaten Serdang Bedagai. Sehingga sampai saat ini.<sup>16</sup> baru terdapat 50 daerah yang memiliki BPSK dari seluruh Kabupaten/Kota yang ada di Indonesia, padahal UUPK sudah ada sejak 10 tahun yang lalu. Menurut ketentuan Pasal 9 Keppres No.27 Tahun 2002, biaya pelaksanaan tugas BPSK dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Sebagai upaya untuk memudahkan konsumen menjangkau BPSK, maka dalam keputusan presiden tersebut, tidak dicantumkan pembatasan wilayah yurisdiksi BPSK, sehingga konsumen dapat mengadukan masalahnya pada BPSK mana saja yang dikehendakinya.

## **2.3. Keanggotaan dan Pendanaan BPSK**

Menurut Pasal 49 ayat (3) dan ayat (4) UUPK, keanggotaan BPSK terdiri dari 3 (tiga) unsur yaitu unsur pemerintah, unsur konsumen dan unsur pelaku usaha. Anggota setiap unsur berjumlah sekurang-kurangnya 3 (tiga) orang dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang, sehingga jumlah anggota BPSK minimal 9 (sembilan) orang dan maksimal 15 (lima belas) orang.

Pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK ditetapkan oleh Menteri Perindustrian dan Perdagangan (saat sekarang kementerian ini di pisah menjadi 2 (dua) yaitu Kementerian Perindustrian dan Kementerian Perdagangan).

Pasal 50 UUPK menjelaskan, setelah terpilih anggota BPSK, kemudian diisi struktur organisasi yang terdiri dari seorang ketua merangkap anggota, wakil ketua

merangkap anggota dan anggota yang dalam pelaksanaan tugas dibantu oleh sekretariat yang terdiri dari kepala sekretariat dan anggota sekretariat. Pengangkatan dan pemberhentian sekretariat BPSK ditetapkan oleh menteri.

UUPK memberikan persyaratan bahwa untuk dapat diangkat sebagai anggota BPSK harus memenuhi syarat umum dan syarat khusus, yaitu sebagai berikut:

#### 2.3.1. Syarat umum

- a. warga negara Indonesia;
- b. berbadan sehat;
- c. berkelakuan baik;
- d. tidak pernah dihukum karena kejahatan;
- e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen;
- f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.

#### 2.3.2. Syarat khusus

- a. Diutamakan bertempat tinggal di daerah kota/kabupaten setempat;
- b. Diutamakan berpendidikan serendah-rendahnya Strata I (satu) atau sederajat dari lembaga pendidikan yang telah diakreditasi oleh Departemen Pendidikan Nasional.
- c. Berpengalaman atau berpengetahuan di bidang industri, perdagangan, kesehatan, pertambangan, pertanian, perhubungan dan keuangan.
- d. Anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah serendah-rendahnya berpangkat Pembina atau golongan IV/a dan;
- e. Anggota BPSK dari UNSUF konsumen tidak berasal dari kantor cabang atau perwakilan LPKSM.
- f. Pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK ditetapkan oleh Menteri Perindustrian Republik Indonesia.

Pendanaan pelaksanaan tugas BPSK dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD), hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 90 Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

### 2.4. Tugas dan Kewenangan BPSK

Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diatur pada Pasal 52 UUPK jo. SK. Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tanggal 10 Desember 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yaitu:

- 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 jika terjadi pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK);
- e. Menerima pengaduan tertulis maupun tidak 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 diduga mengetahui pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK);

- i. Meminta bantuan kepada penyidik untuk menghadirkan saksi, saksi ahli, atau setiap orang pada butir g dan butir h yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK);
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau bukti lain guna menyelidiki dan/atau memeriksa;
- k. Memutuskan dan menetapkan ada tidaknya kerugian di pihak 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 Perlindungan Konsumen (UUPK).

### 3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan hukum normatif dan didukung dengan penelitian hukum empiris yang bersifat kualitatif. Artikel ini bertujuan untuk mengetahui peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tasikmalaya dalam menyelesaikan sengketa konsumen secara Arbitrase memuat Perjanjian dan mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi dalam melakukan proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan secara arbitras yang memuat perjanjian

### 4. PEMBAHASAN

Dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, istilah "konsumen" sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).<sup>1</sup> *Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.* Sebelum muncul UUPK yang diberlakukan mulai 20 April 2000 - praktis hanya sedikit pengertian normatif yang tegas tentang konsumen dalam hukum positif di Indonesia. Sedangkan untuk pelaku usaha, masyarakat umum biasanya menyebutnya dengan sebutan produsen. Kadang-kadang mereka mengartikan produsen sebagai pengusaha, namun ada pula pendapat yang mengatakan bahwa produsen hanya penghasil barang saja dan merupakan salah satu unsur dari pengusaha.<sup>2</sup>

Sementara dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen digunakan istilah Pelaku Usaha. Menurut Pasal I Angka 3, pengertian Pelaku usaha dirumuskan : *Setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan di wi/ayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan Usaha dalam berbagai bidang ekonomi.*<sup>3</sup>

BPSK diadopsi dari model *Small Claim Tribunal (SCT)* yang telah berjalan efektif di negara-negara maju, namun BPSK ternyata tidak serupa dengan *SCT*. Sebagaimana diketahui *SCT* berasal dari negara-negara yang bertradisi atau menganut sistem hukum *Common Law* atau *Anglo Saxon* memiliki cara berhukum yang sangat dinamis dimana Yurisprudensi menjadi hal utama dalam penegakan hukum. Sedangkan Indonesia tradisi atau sistem hukumnya adalah *Civil Law* atau *Eropa Kontinental* yang cara berhukumnya bersumber dari hukum tertulis (peraturan perundang-undangan).<sup>4</sup> Pasal I butir 11 UUPK memberikan pengertian bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK sebenarnya dibentuk untuk

<sup>1</sup> Undang-undang Nomor 8 tahun 1999, Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>2</sup> Ahmadi Miru, & Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Devisi Buku Perguruan Tinggi PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta.

<sup>3</sup> Ibid

<sup>4</sup> Ibid

menyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana.<sup>5</sup>

BPSK pertama kali diresmikan pada tahun 2001, yaitu dengan Keputusan Presiden Nomor 27 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Bupati Mappi, Bupati Bantaeng, Bupati Muara Enim, Bupati Probolinggo, Wali Kota Lubuk Linggau, dan Kota Tasikmalaya. Dan sebelumnya pernah di bantu dalam Keputusan Presiden No. 108 Tahun 2004 dibentuk BPSK di tujuh kota dan tujuh kabupaten, yaitu di Kota Kupang, Kota Samarinda, Kota Sukabumi, Kota Bogor, Kota Kediri, Kota Mataram, Kota Palangkaraya dan pada Kabupaten Kupang, Kabupaten Belitung, Kabupaten Sukabumi, Kabupaten Bulungan, Kabupaten Serang, kabupaten Ogan Komering Ulu, dan Kabupaten Jenepono.<sup>6</sup>

Pada tanggal 12 Juli 2005, pemerintah dengan Keputusan Presiden No. 18 Tahun 2005 membentuk BPSK di Kota Padang, Kabupaten Indramayu, Kabupaten Bandung, dan Kabupaten Tangerang. Terakhir Pemerintah membentuk BPSK sebagaimana tertuang dalam Keputusan Presiden Nomor 23 Tahun 2006. Keputusan Presiden ini membentuk BPSK di Kota Pekalongan, Parepare, Pekanbaru, Denpasar, Batam, Kabupaten Aceh Utara, dan Kabupaten Serdang Bedagai. Sehingga sampai saat ini baru terdapat 50 daerah yang memiliki BPSK dari seluruh Kabupaten/Kota yang ada di Indonesia, padahal UUPK sudah ada sejak 10 tahun yang lalu. Menurut ketentuan Pasal 9 Keppres No.27 Tahun 2001, biaya pelaksanaan tugas BPSK dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).<sup>7</sup>

#### **a. Keanggotaan BPSK**

Menurut Pasal 49 ayat (3) dan ayat (4) UUPK, keanggotaan BPSK terdiri dari 3 (tiga) unsur yaitu unsur pemerintah, unsur konsumen dan unsur pelaku usaha. Anggota setiap unsur berjumlah sekurang-kurangnya 3 (tiga) orang dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang, sehingga jumlah anggota BPSK minimal 9 (sembilan) orang dan maksimal 15 (lima belas) orang. Pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK ditetapkan oleh Menteri Perindustrian dan Perdagangan (saat sekarang kementerian ini di pisah menjadi 2 (dua) yaitu Kementerian Perindustrian dan Kementerian Perdagangan). Pasal 50 UUPK menjelaskan, setelah terpilih anggota BPSK, kemudian diisi struktur organisasi yang terdiri dari seorang ketua merangkap anggota, wakil ketua merangkap anggota dan anggota yang dalam pelaksanaan tugas dibantu oleh sekretariat yang terdiri dari kepala sekretariat dan anggota sekretariat. Pengangkatan dan pemberhentian sekretariat BPSK ditetapkan oleh menteri.<sup>8</sup>

UUPK memberikan persyaratan bahwa untuk dapat diangkat sebagai anggota BPSK harus memenuhi syarat umum dan syarat khusus, yaitu sebagai berikut:<sup>9</sup>

#### **2. Syarat umum**

- g. warga negara Indonesia;
- h. berbadan sehat;
- i. berkelakuan baik;
- j. tidak pernah dihukum karena kejahatan;

---

<sup>5</sup> Ahmadi Miru & Sakka Pati, 2008, *Hukum Perikatan Penjelsan Pasal 1233- 1456BW*, Rajawali Pers, PT. Raja Grapindo Persada Jakarta.

<sup>6</sup> Keputusan Presiden No 27 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

<sup>7</sup> Ibid

<sup>8</sup> Keputusan Menteri Perindustriaan dan Perdagangan Nomor 537/M-DAG/KEP/4/2013 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

<sup>9</sup> Undang-undang Nomor 8 tahun 1999, Tentang Perlindungan Konsumen.



- k. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen;
  - l. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.
- 3. Syarat khusus**
- g. Anggota BPSK dari unsur konsumen tidak berasal dari kantor cabang atau perwakilan LPKSM.
  - h. Pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK ditetapkan oleh Menteri Perindustrian Republik Indonesia.
  - i. Diutamakan bertempat tinggal di daerah kota / kabupaten setempat;
  - j. Diutamakan berpendidikan serendah-rendahnya Strata I (satu) atau sederajat dari lembaga pendidikan yang telah diakreditasi oleh Departemen Pendidikan Nasional.
  - k. Berpengalaman atau berpengetahuan di bidang industri, perdagangan, kesehatan, pertambangan, pertanian, perhubungan dan keuangan.
  - l. Anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah serendah-rendahnya berpangkat Pembina atau golongan IV/a dan;
  - m. Pendanaan pelaksanaan tugas BPSK dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD), hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 90 Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

#### **4. Tugas dan Kewenangan BPSK**

Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diatur pada Pasal 52 UUPK jo. SK. Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/1212001 tanggal 10 Desember 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yaitu:

- b. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase;
- e. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- f. Melaporkan kepada penyidik umum jika terjadi pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK);
- e. Menerima pengaduan tertulis maupun tidak 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 diduga mengetahui pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK);
- i. Meminta bantuan kepada penyidik untuk menghadirkan saksi, saksi ahli, atau setiap orang pada butir g dan butir h yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK);
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. Memutuskan dan menetapkan ada tidaknya kerugian di pihak konsumen;

#### **5. Permasalahan-Permasalahan BPSK**

Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;<sup>10</sup>

Suatu putusan badan peradilan tidak akan ada artinya, manakala tidak dapat dilaksanakan atau dieksekusi. Pada dasarnya suatu putusan yang sudah mempunyai kekuatan hukum yang pasti atau *inkracht van gewijsde* harus dapat dijalankan. Oleh karena itulah, putusan suatu badan peradilan harus mempunyai kekuatan eksekutorial,

<sup>10</sup> Ahmadi Miru, & Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Devisi Buku Perguruan Tinggi PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta.

yaitu "kekuatan untuk dilaksanakan apa yang telah ditetapkan dalam putusan tersebut secara paksa oleh alat-alat negara.

Adapun yang memberi kekuatan eksekutorial atau yang menjadi persyaratan pada suatu putusan untuk dapat dilaksanakan secara paksa adalah bahwa secara normatif setiap putusan, baik putusan pengadilan maupun putusan arbitrase harus memuat kepala putusan atau disebut irah-irah yang berbunyi "*Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa*".<sup>11</sup>

Eman Suparman juga menjelaskan, selain dimiliki oleh putusan pengadilan, putusan arbitrase dan *grose akta notariil*, kepala putusan atau irah-irah juga dimiliki oleh akta perdamaian sebagaimana diatur dalam Pasal 130 ayat (2) HIR yang dibuat dipersidangan juga mempunyai kekuatan untuk dilaksanakan seperti putusan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap. Permohonan eksekusi dapat dilakukan baik terhadap putusan BPSK maupun putusan keberatan, namun UUPK tidak menyediakan peraturan yang lebih rinci berkaitan dengan hal tersebut. Pelaksanaan putusan arbitrase diserahkan dan menjadi wewenang penuh dari Pengadilan Negeri yang menjalankan fungsi kekuasaan kehakiman, dan mempunyai legitimasi sebagai lembaga pemaksa. Adapun tata cara melaksanakan putusan Hakim diatur dalam Pasal 195 sampai dengan Pasal 208 HIR. Ketentuan mengenai prosedur permohonan eksekusi tidak diatur secara rinci dan jelas dalam UUPK. Pasal 57 UUPK menjelaskan bahwa putusan majelis dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen dirugikan. Kemudian ketentuan Pasal 57 UUPK ini dipelJelas dengan Pasal 42 Kepmenperindag No. 350/MPPII2/2001 bahwa pihak yang mengajukan eksekusi adalah BPSK. Pada putusan arbitrase BPSK, terdapat kendala dalam pelaksanaan permohonan eksekusi yang disebabkan tidak adanya pencantuman *irah-irah* pada putusan arbitrase BPSK tersebut. Hal ini berbeda dengan isi suatu putusan arbitrase menurut Pasal 54 Ayat (I) butir a Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan APS yang menyatakan suatu putusan arbitrase harus memuat kepala putusan atau irah-irah yang berbunyi "*Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa*".<sup>12</sup>

Ketentuan Pasal 57 UUPK bertentangan dengan Pasal 4 Ayat (I) Undang-Undang No. 14 tahun 1970 yang telah diubah dengan Undang-Undang No.4 Tahun 2004 tentang Kekuasaan Kehakiman, bahwa suatu putusan harus memuat irah-irah "*Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan yang Maha Esa*". Pencantuman irah-irah ini memberikan kekuatan eksekutorial pada putusan tersebut sehingga penghapusan irah-irah mengakibatkan putusan menjadi batal demi hukum. Sebagai suatu contoh kasus, BPSK Kota Bandung pernah mengajukan *jiat* eksekusi terhadap putusan BPSK Nomor 66/Pts-BPSKIVII/2005 ke Pengadilan Negeri Jakarta Pusat, namun Pengadilan Negeri Jakarta Pusat menyatakan bahwa putusan BPSK tidak dapat dieksekusi karena tidak mempunyai irah-irah, padahal dalam putusan BPSK, tidak dikenal adanya irah-irah. Pengadilan Negeri Jakarta Pusat melalui Surat Nomor W7.Db .Ht.04.1 0.3453.2005 memberikan tanggapan terhadap permohonan penetapan eksekusi putusan BPSK Kota Bandung yang pada intinya menyatakan bahwa permohonan pelaksanaan eksekusi putusan BPSK belum dapat diproses karena belum memenuhi beberapa syarat yaitu: Bahwa sesuai dengan UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan APS dalam Pasal 54 ayat (1) bahwa Putusan Arbitrase Penyelesaian Sengketa harus memuat:

a. kepala putusan yang berbunyi "DEMIKEADILAN BERDASARKAN KETUHANAN YANG MAHA ESA"

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak memiliki wewenang untuk melaksanakan putusannya, sebagaimana wewenang yang dimiliki oleh suatu badan

---

<sup>11</sup> Bambang Waluya, 2002, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta.

<sup>12</sup> *Ibid*

peradilan. BPSK hanya memutuskan dan menetapkan ada atau tidak kerugian di pihak konsumen, dan wewenang menentukan besarnya ganti kerugian yang harus dibayar oleh pelaku usaha dan mewajibkan pelaku usaha untuk membayar ganti kerugian kepada konsumen, tetapi BPSK tidak diberikan kewenangan untuk melaksanakan sendiri putusan yang dihasilkan. Untuk melaksanakan putusnya, BPSK harus lebih dahulu meminta penetapan eksekusi kepada Pengadilan Negeri berdasarkan ketentuan Pasal 56 UUPK.

Terhadap putusan arbitrase BPSK, putusan dilaksanakan secara sukarela atau putusan tersebut dimintakan *fiat eksekusi* ke Pengadilan Negeri. Pasal 57 UUPK jo. Pasal 42 SK Menperindag No. 350/MPPIKep/121200, menyebutkan bahwa Putusan BPSK yang telah final dan mengikat dimintakan penetapan eksekusinya oleh BPSK kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan. Sedangkan putusan arbitrase menurut Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan APS, menjelaskan walaupun arbiter atau kuasanya yang menyerahkan dan mendaftarkan putusan arbitrase kepada panitera Pengadilan Negeri, tetapi putusan dilaksanakan atas permohonan salah satu pihak yang bersengketa.<sup>13</sup>

Pasal 57 UUPK jo. Pasal 42 SK Menperindag Nomor 350/MPPIKep/1212001 tersebut tampak bertentangan dengan ketentuan hukum acara pada umumnya yang mengatur bahwa pihak yang dimenangkan dalam putusan hakim, yang memohon kepada Pengadilan Negeri untuk dilakukan eksekusi baik secara tertulis atau secara lisan. Putusan yang dieksekusi adalah putusan yang sudah mempunyai kekuatan hukum yang pasti, dan putusan yang mengandung perintah kepada suatu pihak untuk melakukan suatu perbuatan. BPSK yang dapat dieksekusi hanyalah putusan BPSK yang memuat besarnya ganti kerugian, dan tidak melanggar atau melampaui asas *ultra virus*, yaitu putusan tidak melebihi yang diminta dalam petitum.

## **6. Kendala-Kendala BPSK**

Keberadaan BPSK sebenarnya menjadi alternatif bagi kejenuhan dan keprihatinan masyarakat terhadap sistem peradilan di Indonesia. Namun, ternyata UUPK tidak secara tuntas memberikan peran kepada BPSK sebagai suatu lembaga alternatif penyelesaian sengketa konsumen. Ada beberapa persoalan yang dihadapi dalam praktek, yaitu menyangkut eksistensi dari lembaga BPSK. Pertanyaan mendasar adalah apakah BPSK merupakan lembaga yang masuk dalam domain pemerintah pusat atau pemerintah daerah. Lawan terhadap hal ini dalam prakteknya tidak sarna. Oleh karena itu, ada BPSK yang mendapat dukungan penuh dari pemerintah daerah, seperti BPSK Bandung dan ada BPSK yang kurang mendapat dukungan Pemerintah Daerah, seperti BPSK Surabaya. Persoalan kedua yang krusial adalah menyangkut tugas dan kewenangan BPSK. Ketentuan Pasal 54 ayat (3) UUPK bahwa putusan BPSK bersifat "final dan mengikat" kehilangan makna dan menjadi tidak berarti bagi konsumen yang mencari keadilan melalui BPSK, ketika dihadapkan dengan ketentuan Pasal 56 ayat (2) dimana terbukanya peluang mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri, dan ketentuan Pasal 57 UUPK mengenai permintaan eksekusi putusan BPSK kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.

Ketentuan Pasal 56 dan Pasal 57 UUPK ini membawa persoalan hukum yang sangat luas, misalnya mengenai pengajuan permohonan eksekusi serta tata cara mengajukan upaya keberatan ke Pengadilan Negeri. Menurut Deden, Ketua BPSK Kota Tasikmalaya, UUPK harus segera diubah disebabkan karena pelaksanaan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di lapangan belum maksimal, BPSK mengalami berbagai kendala yang disebabkan oleh kelemahan UUPK sendiri, kelemahan SK Menperindag No.350/MPP/Kep/12/2001 & kelemahan

---

<sup>13</sup> Ahmadi Miru & Sakka Pati, 2008, *Hukum Perikatan Penjualan Pasal 1233- 1456BW*, Rajawali Pers, PT. Raja Grafindo Persada Jakarta.

dari dalam BPSK sendiri. Berikut ini dikemukakan beberapa kelemahan dari UUPK berkaitan dengan keberadaan BPSK, yaitu antara lain sebagai berikut:<sup>14</sup>

- a. Peluang untuk mengajukan keberatan terhadap putusan BPSK ke Pengadilan Negeri.
- b. Tidak jelas Tugas dan kewenangan BPSK.
- c. Tidak adanya pengaturan jika pelaku usaha selaku tergugat di BPSK tidak memenuhi panggilan meski telah dipanggil secara patut.
- d. UUPK menugaskan BPSK untuk melakukan pengawasan pencantuman klausula baku.
- e. Tidak adanya perlindungan bagi anggota BPSK.
- f. Belum adanya keseragaman honor BPSK se-Indonesia yang diatur dalam APBN, sementara biaya operasional dibebankan pada APBD Propinsi / Kabupaten / Kota.

menjelaskan terdapat 5 (lima) peran yang dibebankan pada BPSK, yaitu sebagai berikut:

- a. peran sebagai penyedia jasa penyelesaian sengketa (sebagai mediator, konsiliator, arbiter);
- b. peran konsultan masyarakat atau *public defender*;
- c. peran *administrative regulator* (sebagai pengawas dan pemberi sanksi);
- d. peran *ombudsman*;25 dan
- e. peran *ajudicator* atau pemutus.

Kelima peran yang dibebankan pada BPSK ini tidak diimbangi dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang mampu untuk mengemban tugas yang diberikan. Selain itu peran-peran tersebut juga berpotensi menimbulkan pertentangan kepentingan. Misalnya, peran mediator yang membutuhkan peran netral, dengan regulator, atau peran mediator dengan *ajudicator*. Penulis berpendapat, sebaiknya ke depan BPSK diberikan tugas khusus untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha, sedangkan tugas lain seperti pengawasan terhadap klausula baku menjadi tugas dari Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN).

Berkaitan dengan perubahan UUPK, terdapat beberapa hal penting yang diusulkan penulis yaitu sebagai berikut:<sup>15</sup>

1. Pembatasan atau pengurangan
  - a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase;
  - b. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
  - c. Melaporkan kepada penyidik umum jika terjadi pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK);
  - d. Menerima pengaduan tertulis maupun tidak dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
  - e. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
  - f. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen, memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang diduga mengetahui pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK);
  - a. Meminta bantuan kepada penyidik untuk menghadirkan saksi, saksi ahli, atau setiap orang pada butir g dan butir h yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK);
  - b. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;

---

<sup>14</sup> Ahmadi Miru, & Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Devisi Buku Perguruan Tinggi PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta.

<sup>15</sup> Ibid

c. Memutuskan dan menetapkan ada tidaknya kerugian di pihak konsumen; Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

- Faktor penyebab BPSK Tidak Optimal
- Salah satu faktor yang menyebabkan BPSK tidak berjalan optimal adalah karena kurangnya dukungan dana dari pemerintah pusat maupun daerah.

*Pasal 3 Keppres No. 27 tahun 2012 tentang Pembentukan BPSK pada Pemerintah Bupati Mappi, Bupati Bantaeng, Bupati Muara Enim, Bupati Probolinggo, Wali Kota Lubuk Linggau, dan Kota Tasikmalaya mengemukakan "biaya pelaksanaan tugas BPSK dibebankan kepada Anggaran Pendapatan Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD)".*

## 2. Penyempurnaan Kelembagaan BPSK

UUPK menjelaskan bahwa terdapat 4 (empat) komponen pengawal dan penegak hukum perlindungan konsumen di Indonesia yaitu pemerintah (Direktorat Perlindungan Konsumen), Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Tanggung jawab penegakan hukum perlindungan konsumen yang berada pada berbagai lembaga ini menyebabkan terjadi tumpang tindih tugas dan kewenangan antara lembaga yang satu dengan lembaga yang lain dan kurang terjalin koordinasi antar lembaga ini, misalnya pemerintah (Direktorat Perlindungan Konsumen). Sehingga penerapan UUPK maupun peraturan perundang-undangan lainnya di bidang perlindungan konsumen dapat dilaksanakan secara efektif.<sup>16</sup>

Adapun langkah-langkah yang harus dilakukan untuk mensosialisasikan keberadaan BPSK adalah:

- a. Pembentukan forum-forum atau perlumpulan sadar perlindungan konsumen
- b. Memperbanyak kampanye perlindungan konsumen
- c. Pendidikan konsumen sejak usia dini

## 7. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Penyelesaian sebuah sengketa atau perkara dalam kehidupan masyarakat saat ini dalam prakteknya tidak hanya dapat diselesaikan melalui jalur pengadilan tetapi juga dapat di selesaikan melalui jalur luar pengadilan, salah satu penyelesaian sengketa yang dapat diselesaikan diluar pengadilan adalah 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.<sup>17</sup>

## 8. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Tasikmalaya

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 dapat dipertegas didalam pasal 49 ayat (1) UUPK yang berbunyi: "pemerintahan

---

<sup>16</sup> Undang-undang Nomor 8 tahun 1999, Tentang *Perlindungan Konsumen*.

<sup>17</sup> Ade Maman Sukherman, 2002, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Gehalia Indonesia.

membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di daerah tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan.”<sup>18</sup>

Sedangkan BPSK Kota Tasikmalaya selain diatur dengan UUPK tersebut diatas sebagai dasar pembentukannya, juga secara khusus dipertegas lagi dengan Kepres. No.90 Tahun 2001 tentang pembentukan BPSK di 17 ( Tujuh Belas ) Kabupaten / Kota yang salah satunya adalah Kota Tasikmalaya dan surat keputusan walikota Tasikmalaya No. 500/Kep-495 Ek/2001 tanggal 4 April 2013 tentang Tim pemilihan anggota BPSK Kota Tasikmalaya<sup>19</sup>

Saat ini sudah sangat banyak sengketa yang telah berhasil diselesaikan oleh BPSK Kota Tasikmalaya. Ditahun 2013 ada 111 sengketa dengan jenis pengaduan baik jasa maupun barang yang dapat diselesaikan oleh BPSK dengan proses penyelesaian sesuai dengan prosedur penyelesaian yang ada di BPSK.

Tasikmalaya dalam menjalankan Visi dan Misi menuju Kota jasa yang bermartabat

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 penulis akan 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 di bagi berdasarkan jenis produk yang disengketakan.

- a) Sengketa barang, berdasar kan sengketa yang telah masuk contoh sengketa yang di sebut dengan kategori pembelian barang adalah :
  - Makan dan minuman
  - Berlangganan surat kabar
  - Perhiasan
  - Elektronik, dan lainnya
- 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 )
  - Tranportasi Umum
  - Perparkir
  - Telekomunikasi
  - Listrik
  - Air/PDAM
  - Pelayanan kartu kredit, lainnya

## **9. Sengketa-sengketa yang ada di BPSK**

---

<sup>18</sup> Ibid

<sup>19</sup> Keputusan Menteri Perindustriaan dan Perdagangan Nomor 537/M-DAG/KEP/4/2013 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Dari kategori-kategori tersebut adalah dalam kurun waktu lebih kurang 1 ( Satu ) tahun terdapat 111 (seratus sebelas) sengketa;<sup>20</sup>

- (1) 111 (seratus sebelas) sengketa yang di laporkan dan di selesaikan melalui BPSK Kota Tasikmalaya atau pun di selesaikan 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>21</sup>

Data yang dapat di sampaikan dan dinyatakan oleh BPSK telah selesai diputus adalah sebagai berikut :

- a. Metode Mediasi : 40
- b. Metode Konsiliasi : 25
- c. Metode Arbitrase : 30
- d. Lainnya : 10

- (2) 6 (Enam) sengketa yang lainnya bersifat konsultasi dan hanya pengaduan kepada BPSK.

#### **10. Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Badan Penyelesaian Segketa Konsumen Kota Tasikmalaya.**

##### **a. Penyelesaian sengketa konsumen**

Proses penyelesaian sengketa konsumen adalah sebagai berikut :<sup>22</sup>

Tahapan permohonan dari pemohon, yaitu konsumen sebagai penguat;

1. Tahapan prasidang yaitu penggalian, pendalaman dan pemilihan cara penyelesaian jika dimungkinkan ;
2. Penyelesaian sengketa berdasarkan keputusan para pihak terutama pihak pengadu, seperti; mediasi, konsiliasi, arbitrase dan keputusan Sepenuhnya pada majelis BPSK.

Berdasarkan tahapan tahapan tersebut dapat dijelaskan secara lebih jelas terutama sesuai proses BPSK, sebagai berikut ;<sup>23</sup>

- 1) Tahapan permohonan dari pemohon
  - a. Permohonan dilakukan oleh pemohon, yaitu konsumen yang ditujukan kepada sekretariat dengan cara melaporkan melalui pengaduan.
  - b. Hari 1, 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 permohonan akan memperoleh tanda terima sera nomor registrasi dari sekretariat BPSK.
  - c. Hari II (kedua) selanjut nya sekretariat BPSK memrikasa kelengkapan secara adminitrasi permohonan tersbut.

---

<sup>20</sup> Husni Siyawali & Neni Sri Imaniati, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, CV. Mandar Maju.

<sup>21</sup> Daftar Perkara di BPSK Kota Tasikmalaya Tahun 2014

<sup>22</sup> Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

<sup>23</sup> SOP Badan Pnyelesaian Sengketa Konsumen ( BPSK ) Kota Tasimalaya Tahun 2013

- d. Untuk selanjutnya sekretariat BPK menyerahkan permohonan yang kemudian di laporkan kepada ketua BPSK;
- e. Berkas sengketa (permohonan pemohon) diserahkan kepada ketua BPSK;
- f. Hari III (ketiga) BPSK memeriksa materai-materai berkas-berkas
- g. Kemudian kedua BPSK akan melakukan rapat anggota BPSK untuk memutuskan berkaitan dengan permohonan tersebut dapat diterima atau di tolak;
- 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 di terima mengingat adanya sengketa sengketa yang lain yang telah masuk ke BPSK juga perlu mendapat keputusan apakah di terima atau di tolak BPSK, setelah ketua menunjuk BPSK menunjuk panitera kemudian yang di lakukan oleh ketua BPSK adalah tahapan prasidang .
- i. Ketua BPSK melakukan prasidang dengan memanggil konsumen, dan pemanggilan tersebut dilakukan oleh panitera nama atas ketua BPSK.

Ketua BPSK memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan kopy permohonan penyelesaian sengketa konsumen (dalam surat panggilan tercantum secara mengenai hari, tanggal dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan surat jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen serta di sampaikan pada hari persidangan pertama);<sup>24</sup>

Pada saat pemanggilan pelaku usaha terkadang tidak jarang pelaku usaha tidak langsung memenuhi panggilan BPSK, sehingga BPSK harus melakukan pemanggilan ulang terhadap pelaku usaha, terkadang sampai 3 (tiga) kali panggilan sedangkan untuk waktu pemanggilan selang waktunya adalah tiga(tiga) hari dari pemanggilan sebelum nya tetapi BPSK keterlambatan pelaku usaha. Dan terkadang sampai 3 (tiga) kali panggilan, sedangkan waktu untuk pemanggilan selang waktunya adalah 3 (tiga) hari dari pemanggilan sebelum nya tetap bagi BPSK keterlambatan pelaku usaha atau kehadirannya dengan pemanggilan berulang ulang juga merupakan hak pelaku usaha.

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

Kemudian teradu dan pengadu dapat menemui anggota dan/atau sekretariat dan/atau Ketua BPSK untuk mendapatkan penjelasan dari Pihak BPSK yang selanjutnya para Pihak diharapkan dapat memilih salah satu metode penyelesaian sengketa yang ada di BPSK Kota Tasikmalaya yaitu penyelesaian sengketa untuk metode mediasi atau konsultasi atau arbitase adalah merupakan pilihan bukan tingkatan atau berjenjang dalam penyelesaian sengketa;<sup>25</sup>

Sidang penyelesaian sengketa Berdasarkan metode mediasi dan konsultasi berdasarkan metode pilihan para pihak tersebut maka ;

Ketua BPSK membentuk Majelis ( terdiri dari 3 (tiga) orang anggota yang mewakili semua unsur ) dan menentukan waktu sidang pertama;<sup>26</sup>

Majelis BPSK menentukan sidang I (pertama) dan dapat dilakukan sidang lebih dri 1 (satu) kali jika di butuhkan tanpa melebihi waktu 21 (dua puluh satu) kerja;<sup>27</sup>

<sup>24</sup> SOP Badan Pnyelesaian Sengketa Konsumen ( BPSK ) Kota Tasimalaya Tahun 2013

<sup>25</sup> SOP Badan Pnyelesaian Sengketa Konsumen ( BPSK ) Kota Tasimalaya Tahun 2013

<sup>26</sup> Gunawan Wijaya, 2005, *Seri Bisnis Alternatif Penyelesaian Sengketa*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.



Dalam pelaksanaan sidang antara konsumen dan pelaku usaha di pertemukan dalam satu musyawarah, Saat konsumen dan pelaku usaha berada di forum musyawarah, maka mejelis mempunya peranan berbeda sebagai berikut :<sup>28</sup>

a) Mediasi

Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian kepada para pihak yang bersengketa mengenal bentuk maupun jumlah ganti rugi;<sup>29</sup>

Majelis bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasehat petunjuk, saran dan upaya upaya lain dalam menyelesaikan sengketa.<sup>30</sup>

Majelis menerima hasil musyawarah para pihak yang bersengketa dan mengeluarkan keputusan.

b) Konsilisasi<sup>31</sup>

1) Majelis menyerahkan proses penyelesaian kepada para pihak yang besengketa baik bentuk maupun jumlah ganti rugi;

2) Majelis bertindak pasif sebagai konsiliator;

3) Majelis menerima musyawarah para pihak yang bersengketa mengeluarkan keputusan.

c) Aritrase<sup>32</sup>

Pasal 33

(1) Ketua Majelis di dalam persidangan wajib memberikan petunjuk kepada konsumen dan pelaku usaha yang mengenai hukum yang digunakan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, (2) Dengan ijin Ketua Majelis konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa dapat mempelajari semua brkas yang berkaitan dengan persidangan dan membuat kutipan seperlunya .<sup>33</sup>

- Setelah pelaksanaan sidang dengan form musyawarah tersebut maka dpat di dapatkan hasil musyawarah yang berupa kesepakatan dari kedua belah pihak yang bersengketa sebab keputusan BPSK wajib paling lambat 21 (dua puluh satu) hari kerja;<sup>34</sup>

- Kesepakatan tersebut kemudian ditanda tangani oleh para pihak yang bersengketa serta dibubuhi dengan materai bila diperlukan;<sup>35</sup>

- Putusan majelis BPSK tetap di buat 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

---

<sup>27</sup> Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

<sup>28</sup> SOP Badan Pnyelesaian Sengketa Konsumen ( BPSK ) Kota Tasimalaya Tahun 2013

<sup>29</sup> Sudaryatmo, 2004, *Memahami Hak Anda Sebagai Konsumen*, LKJ, Lembaga Konsumen Jakarta, Pustaka Pelajar, Jogjakarta.

<sup>30</sup> Suyud Margono, 2002, Cetakan kedua, *ADR dan Arbitrase, Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, Gehalia Indonesia

<sup>31</sup> Undang-undang Nomor 8 tahun 1999, Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>32</sup> Undang-undang Nomor 30 tahun 1999, Tentang Arbitrase.

<sup>33</sup> Undang-undang Nomor 8 tahun 1999, Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>34</sup> SOP Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ( BPSK ) Kota Tasimalaya Tahun 2013

<sup>35</sup> SOP Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ( BPSK ) Kota Tasimalaya Tahun 2013

yang telah terjadi kesepakatan antara pihak ketika tahap prasidang Kemudian dari majelis BPSK akan ada keputusan majelis,<sup>36</sup>

- Putusan majelis tersebut berupa pengukuhan kesepakatan atau perjanjian bersama dari para pihak bersama dari para pihak yang bersengketa. Setelah ada pengukuhan majelis yaitu bentuk kesepakatan para pihak maka para pihak melaksanakan keputusan ( final dan mengikat).<sup>37</sup>

#### **4. KESIMPULAN**

Proses penyelesaian konsumen di BPSK Kota Tasikmalaya ketika pihak yang bersengketa memuat Perjanjian atau kesepakatan sebelumnya maka BPSK tetap menghormati para pihak sebagai dasar dan pertimbangan pengambilan para majelis dan untuk proses penyelesaian sengketa BPSK di kota Tasikmalaya belum sesuai kaidah atau peraturan perundang undangan yang ada di lihat dari waktu perundang undangan yang ada di lihat dari waktu penyelesaian berbeda pada aturan dan 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. 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 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. 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.

Rekomendasi penulis bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Tasikmalaya dapat semaksimal mungkin 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 khususnya dalam penyelesaian sengketa konsumen secara arbitrase. Dan masyarakat di kota Tasikmalaya 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.

---

<sup>36</sup> Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

<sup>37</sup> SOP Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ( BPSK ) Kota Tasimalaya Tahun 2013

## **D. DAFTAR PUSTAKA**

### **a. Literatur / Buku**

- Ahmadi Miru & Sakka Pati, 2008, *Hukum Perikatan Penjelsan Pasal 1233- 1456BW*, Rajawali Pers, PT. Raja Grapindo Persada Jakarta.
- Ade Maman Sukherman, 2002, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Gehalia Indonesia.
- Ahmadi Miru, & Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Devisi Buku Perguruan Tinggi PT.Raja Grapindo Persada, Jakarta.
- Bambang Dwi Loka & Rati Riyana, 2005, *Teknik Menulis Karya Ilmiah*, Rineke Cipta, Jakarta.
- Bambang Sunggono, 1997, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT Raja Grapindo Persada, Jakarta.
- Bambang Waluya, 2002, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, 2001, *Seri Hukum Bisnis: Hukum Arbitrase*, Manajemen PT Raja Grapindo Persada, Jakarta.
- Gunawan Wijaya, 2005, *Seri Bisnis Alternatif Penyelesaian Sengketa*, PT Raja Grapindo Persada, Jakarta.
- Husni Siyawali & Neni Sri Imaniati, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, CV. Mandar Maju.
- H Salim HS., H Abdullah Wiwiek Wahyuningsih, 2007, *Rancangan Kontrak dan Memorandum Of Understanding (MoU)*, Sinar Grafika Ofset.
- Kartini Muljaji & Gunawan Widjaja, 2008, *Seri Hukum Perikatan-Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, PT Raja Grapindo, Jakarta.
- Kuntiaraningrat, 1999, *Kebudayaan, Memalitet dan Pembangunan*, Gramedia, Jakarta.
- M Syamsudin, 2007, *Oprasionaisasi Penelitian Hukum*, PT Grapindo Persada, Jakarta.
- Paulus Z Soepratignja, 2007, *Teknik Pembuatan Akta Kontrak*, Universitas Atmaja Jogjakarta.
- Priatna Abdurrasyid, 2002, *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Suatu pengantar*, PT Fikahati Aneska.
- Sentosa Sembiring, 2006, *Himpunan Undang Undang Tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Perundang-undangan Terkait*, Nuansa Aulia Bandung.
- Sihidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo PT Gramedia Widia Sarana Indoneia.
- Suwerjono Soekanto, 1986, Cetakan Ketiga, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia (UI-Pers), Jakarta.
- Subekti, SH, & R Tedjitro Sudibyo, 1992, *Kitab Undang-undang Hkum Perdata*, PT Pradnya Paramita, Jakarta.

- Sudaryatmo, 2004, *Memahami Hak Anda Sebagai Konsumen*, LKJ, Lembaga Konsumen Jakarta), Pustaka Pelajar, Jogjakarta.
- Suyud Margono, 2002, Cetakan kedua, *ADR dan Arbitrase, Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, Gehalia Indonesia.
- Yusuf Shofie, 2002, *Pelaku Usaha, Konsumen dan Tindak Pina Korporasi*, Galia Indonesia.
- Indonesia Legal Senter Fublishing, 2006, Himpunan Peraturan Perundang-Undangan, Jaminan Vidusia dan Hak Tanggungan, Indonesia Legal Senter Publishing.

**b. Peraturan Perundang-undangan**

- Undang-undang Nomor 8 tahun 1999, Tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-undang Nomor 30 tahun 1999, Tentang Arbitrase.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Keputusan Presiden No 27 Tahun 2012 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)
- Keputusan Menteri Perindustriaan dan Perdagangan Nomor 537/M-DAG/KEP/4/2013 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)
- Berita Acara Pelantikan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tasikmalaya pada hari Senin tanggal Lima Belas Bulan April Tahun Dua Ribu Tiga Belas oleh Wali Kota Tasikmalaya.
- SOP Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tasikmalaya Tahun 2013