

Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Menyelesaikan Sengketa *Finance* di Kota Gorontalo

Moh. Alfajar Mursidah¹, Nirwan Junus², Sri Nanang M. Kamba³

Jurusan Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Negeri Gorontalo

Alamat: Jl. Jend. Sudirman No.6, Dulalowo Tim., Kec. Kota Tengah, Kota Gorontalo, Gorontalo
96128;Telepon: (0435) 821125

ABSTRAK

Keadaan yang sangat tidak seimbang antara konsumen dan pelaku usaha merupakan suatu potensi besar yang dapat menimbulkan persengketaan antara konsumen dan pelaku usaha. Pemerintah telah mengeluarkan undang-undang yang mengatur tentang perlindungan konsumen, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tujuannya guna memberi perlindungan kepada konsumen. Penelitian ini dimaksudkan untuk: (1) untuk mengetahui bagaimana peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa *Finance* (2) untuk mengetahui apa saja kendala-kendala yang dihadapi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa *Finance*. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris, dengan menggunakan pendekatan kepustakaan dan penelitian di lapangan. Sumber bahan hukum yang dipakai adalah bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Hasil penelitian menunjukkan pertama, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo telah mengerjakan perannya yang berjumlah 11 (sebelas) diantaranya adalah menyelesaikan sengketa konsumen dengan 3 (tiga) cara yaitu mediasi, konsiliasi dan arbitrase, membuka konsultasi seputar perlindungan konsumen, jika ada pelanggaran terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) maka Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) wajib melaporkan kepada penyidik, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) wajib menerima pengaduan secara tertulis maupun tidak tertulis, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bertugas melakukan pemeriksaan dan penelitian terkait sengketa konsumen, BPSK memanggil pelaku usaha yang diduga melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berhak menghadirkan saksi ahli, saksi atau seseorang yang dianggap mengetahui pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), memeriksa kebenaran bukti, memastikan ada atau tidaknya kerugian di pihak konsumen, Hasil penelitian yang kedua adalah, Kendala apa saja yang dihadapi BPSK Kota Gorontalo dalam menyelesaikan sengketa *Finance* di Kota Gorontalo, kendala tersebut dibagi menjadi dua bagian yaitu secara Internal dan Eksternal. Untuk yang Internal terdapat pencantuman klausula baku, meminta bantuan penyidik untuk memanggil pelaku usaha yang tidak mau menghadiri undangan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo, terakhir yaitu kendala di keuangan yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo masih belum bisa mengelola dana mereka secara hibah (dikelola mandiri).

Kata Kunci: Penyelesaian, Sengketa, Konsumen

ABSTRACT

A situation that is very unbalanced between consumers and business actors is a big potential that can lead to disputes between consumers and business actors. The government has issued laws that regulate consumer protection, in particular Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The goal is to provide protection to consumers. This research is intended to: (1) to find out the role of the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) in resolving Finance disputes (2) to find out what are the obstacles faced by the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) in resolving Finance disputes. This research uses the type of empirical legal research, using a literature approach and research in the field. The sources of legal materials used are primary legal materials and secondary legal materials. The results of the study show that first, the Gorontalo City Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) has carried out its role, totaling 11 (eleven) of which is resolving consumer disputes in 3 (three) ways, namely mediation, conciliation and arbitration, opening consultations on consumer protection, if there is a violation the Consumer Protection Act (UUPK) the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) is required to report to investigators, the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) is required to receive complaints in writing or in writing, the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) is tasked with conducting inspections and research related to consumer disputes, BPSK summons business actors suspected of violating the Consumer Protection Act (UUPK), the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) has the right to present expert witnesses, witnesses or someone who is deemed to know of violations of the Consumer Protection Act (UUPK), examine the truth evidence, ascertaining whether or not there is a loss on the part of the consumer. The second research result is, What obstacles are faced by BPSK Gorontalo City in resolving Finance disputes in Gorontalo City, these obstacles are divided into two parts, namely Internal and External. For internal ones, there is an inclusion of a standard clause, asking for help from investigators to summon business actors who do

not want to attend invitations from the Gorontalo City Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK), finally, financial constraints, namely the Gorontalo City Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) still cannot manage their funds in grants (self-managed).

Keywords: Settlement, Dispute, Consumers

PENDAHULUAN

Pemerintah telah mengeluarkan Undang-Undang yang mengatur tentang perlindungan konsumen, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tujuannya guna memberi perlindungan kepada konsumen, khususnya masyarakat Indonesia yang sejauh ini kurang diperhatikan, agar dari sebelumnya bisa lebih baik. Dalam ekonomi global saat ini, isu perlindungan konsumen makin banyak diperbincangkan. Masalah tersebut tak pernah terpecahkan, di masyarakat selalu menjadi persoalan. Selama ini banyak konsumen yang merasa rugi terhadap para pelaku bisnis yang curang. Guna mencegah pelaku usaha selalu berbuat curang, Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 memberikan kebebasan kepada konsumen untuk menggugat karena dilanggar haknya.

Transaksi yang terjadi antar badan usaha bersama konsumen secara hukum rawan terjadi konflik antar penafsiran yang berbeda sehingga menimbulkan penafsiran yang berbeda dan konflik bisa saja muncul. Alasan ketidaksepakatan bisa melibatkan tiga hal: kualitas, harga, serta penggunaan barang dan/atau jasa. Oleh karena itu, kemungkinan terjadinya sengketa tidak dapat dikesampingkan, baik dari pihak konsumen maupun pengusaha.¹

Penyelesaian sengketa secara Yuridis saat ini diyakini memberi kerugian pada pelaku usaha serta konsumen sebab jika para pihak menghadapi suatu sengketa, mereka juga menghadapi proses pengadilan yang tidak dapat dikesampingkan oleh pengadilan. Tetapi perusahaan itu tidak menyebabkan kerusakan pada bisnis lain.

Berdasarkan penilaian tersebut, para pihak lebih memilih untuk menyelesaikannya di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di luar pengadilan yang dianggap lebih obyektif dalam lingkup Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.²

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah Pengadilan Tindak Pidana Tingkat Pertama yang dibentuk oleh negara dengan tujuan untuk melakukan pemeriksaan di luar pengadilan sesuai asas keadilan, secara cepat, mudah, dan biaya ringan. Pada prinsipnya penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tergantung pada preferensi para pihak konsumen untuk menyelesaikannya melalui arbitrase, mediasi atau konsiliasi, dan para pelaku usaha dapat memilih arbiter dari antara para pelaku usaha tersebut.

Keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menyelesaikan sengketa konsumen dari arbitrase, konsiliasi ataupun konsiliasi bersifat mengikat seta final. Dibentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berdasar pada cenderungnya

¹ Ahmadi Miru. 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo. Hal. 24.

² Janus Sinabalok. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti. Hal. 195.

masyarakat guna membalas melalui proses pengadilan terhadap posisi konsumsi konsumen yang timpang secara sosial dan finansial.³

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mempunyai tiga pilihan guna menyelesaikan sengketa konsumen, yaitu: mediasi, mediasi, serta arbitrase. Metode menyelesaikan sengketa di luar pengadilan yang umum digunakan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah arbitrase. Arbitrase di Indonesia sejatinya bukan menjadi hal baru serta sudah dikenal lama. Arbitrase ialah lembaga alternatif menyelesaikan sengketa yang bersifat final dan final bagi konsumen dan pengusaha. Sifat individu dari arbitrase memberi keunggulan dibandingkan persidangan di pengadilan. Arbitrase memberi pihak yang bersengketa kebebasan, pilihan, otonomi, dan privasi yang lebih besar. Para pihak juga bisa memutuskan pilihan hukum guna menyelesaikan masalah tersebut, termuat di dalamnya proses serta tempat arbitrase di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Pendefinisian mediasi secara garis besar yang terdapat pada Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia menjelaskan bahwa mediasi menjadi salah satu bagian dari jalan damai. Mediator menjadi pihak ketiga yang diberi tanggungjawab dari pihak yang mempunyai sengketa guna menyelesaikan sengketa.

Terdapat juga konsiliasi, metode konsiliasi ini diatur pada Pasal 5 Angka 1 keputusan Menteri perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas serta wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dilaksanakan oleh para pihak yang mempunyai sengketa dengan di diampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sendiri nantinya akan menyerahkan pilihan kepada konsumen, yang nantinya konsumen akan memilih ingin menyelesaikan sengketa mereka secara mediasi, konsiliasi ataupun secara arbitrase.

Tabel 1. Kasus *Finance*

No.	Tahun	Jumlah kasus	Selesai	Tidak Selesai
1.	2021	1	1	0
2.	2022	13	8	5
	Jumlah	21	17	5

Sumber: (Hasil wawancara sekretariat BPSK).

Pada Tabel 1. di atas, pada tahun 2021 setelah terbentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Gorontalo, hanya terdapat 1 kasus saja mengenai sengketa *Finance* dikarenakan baru terbentuknya kantor tersebut dan masyarakat belum mengetahui bahwa sudah ada kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Gorontalo, kasus tersebut pun bisa diselesaikan dengan baik. Akan tetapi pada tahun 2022 kasus mengenai *Finance* meningkat drastis sebanyak 13 kasus dan dari 13 kasus tersebut Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bisa menyelesaikan sengketa *Finance* hanya 8 kasus saja dan 5 kasus tidak selesai, alasan mengapa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak

³ Superry Daniel Sitompul, Januari Siregar. 2014, "Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Terkait Good Governance (Studi Kasus Di BPSK Kota Medan)." *Jurnal Mercatoria*. Vol. 7 No. 2, Jumlah Hal. 208-221.

menyelesaikan beberapa kasusnya salah satunya yaitu tidak melengkapi dokumen yang diminta oleh sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Ketika majelis badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) memutuskan perkara dari kasus yang ada, sudah sesuai dengan *Standar Operating Procedur* (SOP).

Menurut Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, kasus tentang *Finance* ini sebaiknya di bawah ke Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), tapi karena di Kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) biayanya murah dan prosesnya cepat 21 (duapuluh satu) hari kerja dihitung saat gugatan diterima Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Maka dari itu pihak konsumen lebih memilih kantor BPSK yang ada di Kota Gorontalo.⁴

Penulis juga mencari masyarakat untuk di wawancarai mengenai kasus *finance* dan penulis menemukan bahwa ada juga masyarakat yang belum mengetahui adanya Kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di kota Gorontalo, jadi kasusnya tentang kredit mobil, konsumen ini bernama bapak Ibrahim Bawole dan pelaku usahanya adalah Oto Multi Artha. Bapak Ibrahim ini membeli sebuah mobil yang di kredit merk mobilnya adalah Nissan March akan tetapi Bapak Ibrahim belum membayar angsuran sebesar Rp. 4.500.000 (Empat Juta Lima Ratus Ribu Rupiah) terlambat membayar selama 3 bulan dikarenakan usaha dari bapak Ibrahim menurun pesat akibat dampak dari *Covid-19* (*Corona Virus Sembilan Belas*), bapak Ibrahim bekerja sebagai wiraswasta.

Setelah itu pihak dari pelaku usaha yaitu Oto Multi Artha datang ke rumah bapak Ibrahim untuk melakukan penarikan mobil tersebut, akan tetapi bapak Ibrahim menolak untuk memberikan mobil tersebut dengan meminta waktu lebih dikarenakan belum mempunyai uang, pelaku usaha lalu memperlihatkan kontrak kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha dan benar saja ketika sudah lewat dari 2 bulan dan pihak konsumen belum bisa membayar angsuran maka mobil tersebut akan ditarik kembali oleh pelaku usaha yaitu Oto Multi Artha dan akhirnya bapak Ibrahim menyerahkan mobil tersebut kepada pihak pelaku usaha.

Bedasarkan urain kasus diatas penulis ingin mengemukakan pendapatnya yaitu, OJK (Otoritas Jasa Keuangan) pernah memberitahukan kepada perusahaan pembiayaan atau *Finance* agar tidak menyita kendaraan para debitur yang baik dan terdampak *Covid-19*. Akan tetapi jika sebelum *Covid-19* pembayaran dari konsumen sudah macet maka penangannya tetap mengacu pada ketentuan yang telah berlaku. Menurut juru bicara OJK (Otoritas Jasa Keuangan), Sekar Putih Djarot, mengatakan kepada pihaknya agar tidak melakukan penarikan kendaraan terhadap debitur yang patuh dalam pembayarannya. Sementara bagi debitur yang sebelum masa *Covid-19* memiliki rekam jejak buruk maka ketentuan penarikan masih diperbolehkan sesuai dengan Perundang-Undangan.

Ketentuan debitur yang dapat meresetrukturisasi pinjaman tersebut yang tercantum dalam Peraturan OJK Nomor 14/2020 tentang kebijakan *Countercyclical* dampak penyebaran *Covid-19* (*Corona Virus Sembilan Belas*), bagi lembaga Jasa Keuangan Non-Bank. Maka dari itu

⁴ Wawancara dengan salah satu Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Kamis 15 Desember 2022. Pukul 10.13 Wita

melihat dari kasus diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa pihak dari pelaku usaha sebaiknya melihat kembali POJK yang telah berlaku agar tidak terjadi kasus seperti diatas.

Berdasarkan pada uraian diatas, penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul **“Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menyelesaikan Sengketa *Finance* Di Kota Gorontalo”**

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Dalam peraturan Perundang-Undangan di Indonesia, istilah “konsumen” merupakan definisi hukum yang resmi pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa 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.⁵ Adapun pengertian “perlindungan” dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengatakan bahwa perlindungan berasal dari kata lindungi yang memiliki arti mengayomi, mencegah, mempertahankan dan juga membentengi. Pada sisi yang lain perlindungan juga dapat berarti sebagai konservasi, pemeliharaan, penjagaan, asilum dan bunker. Perlindungan konsumen juga sangat dibutuhkan dalam kondisi ketika pihak konsumen ingin melakukan transaksi ke investor asing yang dimana perekonomian Indonesia pun telah terikat degan ekonomi dunia.⁶ Sebagaimana dipahami oleh para advokat, Perlindungan Konsumen menjadi suatu badan hukum yang di dalamnya terdapat asas-asas serta aturan-aturan yang mengatur dan juga mencakup fitur-fitur yang melindungi kepentingan umum.⁷ Perlindungan hukum begitu penting pada persaingan ekonomi, banyak produk juga layanan memposisikan konsumen pada posisi yang rentan. Perlindungan hukum konsumen berupa perlindungan hukum yang diberi negara.⁸ Pada Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) mendefinisikan Perlindungan Konsumen sebagai segala upaya untuk memberikan kepastian hukum bagi perlindungan konsumen. *Finance Knowledge*

2. *Pengertian Finance knowledge*

Finance knowledge (pengetahuan keuangan) yang merupakan sebuah perangkat keterampilan dan pengetahuan yang memungkinkan seseorang untuk membuat suatu keputusan dan harus efektif dengan semua sumber daya keuangan mereka. OJK (otororitas jasa keuangan) menjelaskan bahwa *finance knowledge* sebagai suatu ilmu pengetahuan, keterampilan dan keyakinan masyarakat pada lembaga keuangan serta produk dan jasanya, yang telah diletakkan dalam parameter atau ukuran indeks. Indeks pengetahuan keuangan ini sangat penting untuk melihat peta sesungguhnya mengenai tingkat pengetahuan masyarakat terhadap

⁵ Abuyazid Bustomi. 2018. “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen.” *Jurnal Ilmiah*. Vol. 16. No. 2. Jumlah Hal. 154-166.

⁶ Kristiyanti. 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika. Hal. 4

⁷ Az Nasution. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*. Jakarta: Diadit Media. Hal. 22.

⁸ Arif Rahman. 2018. “Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengekta Konsumen (BPSK) Kota Serang.” *Adjudikasi: Jurnal Ilmu Hukum*. Vol 2. No. 1. Jumlah Hal. 21-42

fitur, manfaat, resiko bahkan hak dan kewajiban masyarakat sebagai pengguna produk dan jasa keuangan.⁹

3. *Pengertian Finance Management Behavior*

Finance management behavior atau perilaku manajemen keuangan adalah sebuah pemahaman bagaimana seorang membuat keutusan keuangan, baik secara individu maupun kelompok. Dengan memahami bagaimana suatu individu berperilaku, dimungkinkan untuk memodifikasi atau beradaptasi dengan perilaku ini untuk meningkatkan hasil keuangan.¹⁰ *Finance Management Behavior* adalah suatu studi yang mempelajari bagaimana fenomena psikologi bisa mempengaruhi tingkah laku keuangannya.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan peneliti ialah secara empiris. Dengan kata lain, penelitian hukum empiris yaitu jenis penelitian hukum sosiologis serta bisa disebut penelitian lapangan yang mendalami aturan-aturan hukum yang terlaksana dan terhadap apa yang sudah terjadi pada masyarakat.¹¹ Dengan kata lain menyelidiki status atau situasi aktual yang terjadi di masyarakat untuk mengungkapkan fakta dan data yang perlu diketahui.¹² Penelitian akan dilaksanakan di kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo, yang dimana di tempat tersebut akan dilakukan pengamatan dan mencari serta menemukan apa saja yang dibutuhkan untuk menunjang hasil penelitian. Selain itu, peneliti juga akan melakukan wawancara dengan para responden sesuai dengan kebutuhan data. Alasan pemilihan dan penetapan di Kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo sebagai lokasi penelitian sebab adanya sampel awal (data) yang berhasil dihimpun oleh peneliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menyelesaikan Sengketa Finance di Kota Gorontalo

Pesatnya perkembangan masyarakat yang dilakukan secara dinamis, yaitu dalam bidang ekonomi dan bisnis, telah membawa implikasi yang dianggap mendasar bagi pranata serta lembaga hukum di Indonesia.¹³ Pemerintah berhak mengintervensi aktivitas bisnis yang

⁹ Otoritas jasa keuangan. 2014. *Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia*. Jakarta. Hal. 11

¹⁰ Michael Pompian. 2014. *Behavioral Finance and Wealth Management*. Second edition. Wiley. Canada. Hal. 11.

¹¹ Bambang Waluyo. 2002. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika. Hal. 15

¹² *Ibid.*

¹³ Hesti Dwi Atuti. 2015. *Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*. Jurnal Mimbar Justitia. Vol. I No. 02 Edisi Juli-Desember. Hal. 572-591.

dilaksanakan oleh pelaku usaha, khususnya dalam hal pengawasan proses produksi barang dan/atau jasa agar sampai ke tangan konsumen dengan baik.¹⁴

Penyelesaian sengketa konsumen pada masyarakat dewasa ini bisa diselesaikan dalam suatu badan atau lembaga yang telah sah dibentuk oleh Pemerintah berdasarkan Pasal 49 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa pemerintah membentuk yang namanya badan penyelesaian sengketa konsumen di suatu Daerah tingkat II guna melakukan penyelesaian sengketa konsumen.¹⁵ Terbentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan angin segar bagi masyarakat agar nantinya sengketa yang dihadapi masyarakat dapat diselesaikan secara menyeluruh.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berperan melaksanakan proses penyelesaian sengketa dan penuntasan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen melalui 3 (tiga) metode penyelesaian sengketa, diantaranya Mediasi, Konsiliasi dan Arbitrase. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo, mengatakan bahwa “ peran paling utama Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menurut beliau adalah membantu konsumen dengan semaksimal mungkin untuk dapat menyelesaikan sengketanya dengan pelaku usaha, maka dari itu pihak konsumen sangat berharap kepada para anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) agar dapat membantu mereka yang sedang mengalami kesulitan”.¹⁶

Terkait peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo dalam menyelesaikan sengketa, juga telah diatur dalam Pasal 52 UUPK jo. SK. Memperindak Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 Tanggal 10 Desember 2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Dalam Pasal tersebut dijelaskan bagian-bagian besar tugas serta wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berupa penanganan dengan cara penyelesaian sengketa secara konsiliasi, mediasi serta arbitrase, pemberian konsultasi terkait perlindungan konsumen, melaksanakan pengawasan, melapor terhadap yang berwenang jika terdapat pelanggaran Undang-Undang, melakukan pemanggilan terhadap pihak-pihak yang berperkara hingga dapat melakukan penjatuhan sanksi pada pelaku usaha yang melanggar Undang-Undang.

Sesuai hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka penelitian mengenai peran apa saja yang telah dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) Kota Gorontalo, di antaranya:

1. Menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen dalam tiga (tiga) cara, yaitu melalui mediasi, konsiliasi, dan arbitrase.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Gorontalo, menurut wawancara dengan penulis telah menyelesaikan permasalahan konsumen dengan cara mediasi, konsiliasi, dan arbitrase.

a. Mediasi

¹⁴ Abd. Haris Hamid. 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Makassar: Sah Media. Hal. 3.

¹⁵ Rosmawati. 2018. *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana. Hal 108.

¹⁶ Wawancara dengan salah satu Majelis BPSK Kota Gorontalo, Kamis 25 Mei 2023. Pukul 20.12 Wita.

BPSK atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Gorontalo telah melakukan banyak penyelesaian sengketa dengan cara menangani penyelesaian sengketa melalui mediasi, dan khususnya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo menyelesaikan sengketa *Finance* melalui mediasi sebagaimana salah satu Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo menyatakan dalam wawancara yang dilakukan oleh penulis, bahwa penyelesaian mengenai *Finance* sebenarnya tidak lagi berada di bawah kendali Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo, namun Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah mendelegasikan pekerjaan tersebut kepada LAPS SKJ atau Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. Akan tetapi banyak pihak konsumen yang enggan untuk kesana dikarenakan harus keluar daerah terlebih dahulu untuk bisa pergi ke lembaga tersebut karena lembaga ini belum ada di Kota Gorontalo, akhirnya pihak konsumen lebih memilih Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang gampang ditemukan, dan biayanya juga murah, akan tetapi hanya satu metode penyelesaian yang bisa digunakan yaitu mediasi. Sebab, menurutnya, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak memiliki yurisdiksi untuk menangani sengketa secara arbitrase. Mediasi mempunyai keputusan yang kuat karena berada di pihak yang sedang bersengketa dan *win-win solution* (sama-sama menguntungkan), sedangkan arbitrase keputusannya berada pada Majelis BPSK (arbiter) seperti pengadilan kecil.¹⁷

b. Konsiliasi

Penyelesaian sengketa terkhusus konsiliasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo, baru sedikit saja menggunakan metode penyelesaian sengketa konsiliasi ini dikarenakan metode ini hampir mirip dengan metode penyelesaian sengketa secara mediasi hanya saja perbedaannya yaitu kalau konsiliasi, konsiliatornya bisa mengeluarkan **anjuran tertulis** jika kesepakatan tidak tercapai, sedangkan mediasi, untuk mendapat *win-win solution*, mediatornya menyelesaikan sengketa **tanpa memutus**, namun hanya membantu pihak- pihak yang bersengketa.

c. Arbitrase

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Gorontalo pernah mendapatkan kasus dalam penyelesaian sengketa konsumen secara arbitrase ini, yang dimana pihak dari pelaku usaha dan konsumen ingin menempuh kasus mereka dengan cara arbitrase, jadi peran dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo disini sudah sesuai dengan *SOP (Standard Operasional Procedur)*, akan tetapi pada kasus ini pihak dari pelaku usaha sama sekali tidak ada itikad baik untuk datang memenuhi undangan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo maka dari itu sesuai dengan pengertian arbitrase yang dimana dijelaskan bahwa pihak arbiter akan menyelesaikan sengketa tersebut **dengan cara memutus**. Pelaku usaha nantinya akan membawa kasus tersebut ke pengadilan di masing-masing daerah jika tidak setuju dengan putusan tersebut.

¹⁷ Wawancara dengan salah satu Majelis BPSK Kota Gorontalo, Kamis 25 Mei 2023. Pukul 20.12 Wita.

Meskipun hasil putusan dari mediasi, konsiliasi dan arbitrase berbeda-beda akan tetapi musyawarah harus menjadi yang didahulukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo untuk mencapai mufakat. Suara terbanyak akan diambil jika mufakat tidak tercapai. Itu pun harus didasarkan pada kesepakatan antara pelaku usaha yang sedang bersengketa dengan pihak konsumen. Dalam wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), beliau mengatakan jika nantinya pihak dari konsumen dan pelaku usaha tidak setuju dengan cara mediasi, konsiliasi dan arbitrase maka sekretariat akan membuat surat pernyataan yang dimana surat tersebut menjelaskan bahwa tidak selesainya sengketa antara pelaku usaha dan konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ini.¹⁸ Penulis berpendapat agar pelaku usaha siap menerima tanggung jawab atas kerugian konsumen, maka keputusan yang harus diambil paling tidak harus menimbulkan efek jera.

2. Membuka konsultasi seputar perlindungan konsumen.

Peran yang berikutnya adalah membuka konsultasi baik itu kepada pihak konsumen maupun kepada pelaku usaha. Kegiatan kerjasama dan hubungan interpersonal adalah bagian dari proses konsultasi yang bertujuan untuk mencari solusi dari masalah yang ada dan akan diselesaikan dalam ruang lingkup yang profesional dari orang yang akan dimintai konsultasi tersebut. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo juga telah menjalankan peran tersebut, berdasarkan wawancara dengan penulis, yaitu memberikan konsultasi baik itu kepada pihak konsumen maupun kepada pelaku usaha.

Para pihak yang memiliki sengketa selalu diberikan konsultasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo, konsultasi kepada pelaku usaha yaitu jangan berbuat curang kepada konsumen dalam proses jual beli, melaksanakan juga hak-hak pelaku usaha itu sendiri dan lain sebagainya sedangkan untuk pihak konsumen sendiri ketika membeli suatu produk atau barang agar kiranya segera dibayar contohnya kredit mobil/motor, pada saat terjadi kesepakatan tentunya kontrak tersebut akan ditandatangani pihak pelaku usaha dan konsumen, dimana kontrak tersebut berisikan batas pembayaran yang harus dilakukan oleh pihak konsumen, jangan nantinya sudah lewat waktu pembayaran baru itu dibayar, hal ini sering terjadi antara konsumen dan pelaku usaha, sehingga menimbulkan yang namanya sengketa.¹⁹

Konsultasi juga dilaksanakan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo, berupa:

- a. Konsultasi mengenai pelaksanaan hak serta kewajiban konsumen guna mencari ganti rugi atas penggunaan barang atau jasa yang mendatangkan kerugian.
- b. Konsultasi terkait cara memperoleh pembelaan guna menyelesaikan sengketa konsumen.
- c. Konsultasi mengenai bentuk dan tata cara guna penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

¹⁸ Wawancara dengan sekretariat BPSK Kota Gorontalo, Jumat 9 Juni 2023. Pukul 09.11 Wita.

¹⁹ Wawancara dengan pihak Majelis BPSK Kota Gorontalo, Kamis 8 Juni 2023. Pukul 20.04 Wita.

3. Penyidik wajib diberitahu jika telah terjadi pelanggaran terhadap Undang-Undang perlindungan konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo telah melakukan tugasnya yaitu dalam hal melaporkan pelanggaran ketentuan Undang-Undang kepada penyidik umum. Berdasarkan beberapa literatur yang telah dikumpulkan oleh penulis, penyidik mempunyai pengertian yaitu untuk mencari dan mengumpulkan bukti yang nantinya akan menjadi bahan pertimbangan dalam penyidikan. Penyidik umum yang dimaksudkan berdasarkan Pasal 1 angka 1 Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (KUHP), Penyidik ialah pejabat Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) atau Pejabat Pengawai Negeri Sipil (PPNS) tertentu yang diberi kewenangan khusus oleh Undang-Undang guna melakukan penyidikan

4. Untuk berbagai pelanggaran, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) wajib menerima pengaduan tertulis atau tidak tertulis.

Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo menjelaskan dalam wawancaranya, bahwa ketika terdapat pengaduan konsumen akan diarahkan kepada sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo, nantinya konsumen akan diberikan yang namanya formulir aduan dan nantinya konsumen akan mengisi formulir tersebut, setelah formulir aduan tersebut sudah diisi semuanya, pihak sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo akan meminta kepada konsumen untuk melampirkan berkas-berkas berupa dokumen penting yang akan berguna dipersidangan nanti, setelah itu Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo beserta anggotanya akan mengadakan rapat kecil terkait dengan kasus yang masuk tersebut, apakah kasus tersebut masih masuk dalam wewenang dari pihak Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo. Jika kasus tersebut tidak masuk ke dalam wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maka mereka berhak menolak untuk melakukan penyelesaian sengketa tersebut.²⁰

5. Pemeriksaan perkara dan penelitian tentang masalah yang berkaitan dengan perlindungan konsumen merupakan tugas yang berada di bawah naungan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Tanggung jawab Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo yang telah dikerjakan selanjutnya adalah memeriksa masing-masing perkara dan menelitinya. Dalam wawancara yang dilakukan oleh penulis, salah satu Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo menjelaskan bahwa setiap perkara yang masuk ke kantor kami, kami akan periksa terlebih dahulu apakah perkara tersebut bisa di selesaikan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo atau tidak, karena tiap perkara yang masuk harus di periksa terlebih dahulu dan ini menunjukkan bahwa ada juga beberapa perkara kasus yang tidak bisa masuk dalam perkara kami, salah satunya adalah kredit perumahan karena kasus tersebut sudah masuk ke Pengadilan Negeri.²¹ Kasus yang masih masuk ke rana

²⁰ Wawancara dengan salah satu Majelis BPSK Kota Gorontalo, Kamis 8 Juni 2023. Pukul 20.04 Wita

²¹ Wawancara dengan salah satu Majelis BPSK Kota Gorontalo, Kamis 8 Juni 2023. Pukul 20.04 Wita

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo dan banyak di temui adalah *Finance*.

6. Pelaku usaha yang diduga melanggar Undang-Undang terkait perlindungan konsumen akan dipanggil oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo juga telah melakukan pemanggilan kepada pelaku usaha yang diketahui tidak mematuhi prosedur perlindungan konsumen, juga yang terlibat sengketa dengan konsumen, akan tetapi ada juga pihak dari pelaku usaha yang enggan atau tidak mau datang memenuhi undangan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo, alasan dari pelaku usaha bermacam-macam seperti, surat tersebut tidak sampai di tangan mereka, sakit, masih ada urusan mendesak, dsb. Ini juga yang menjadi penghambat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo dalam menyelesaikan sengketa dengan konsumen.

7. Saksi ahli, saksi, atau siapa pun yang dinilai mengetahui pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen, berhak dihadirkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Tugas berikutnya yang telah dilaksanakan oleh BPSK atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Gorontalo adalah menghadirkan saksi yang mengetahui mengenai sengketa tersebut dan menghadirkan juga saksi ahli, saksi ahli disini adalah seseorang yang mampu menjelaskan pendapatnya berdasarkan kompetensi keahilannya mengenai suatu perkara, atau memberi kejelasan terkait perkara yang tidak sepenuhnya dipahami penegak hukum, seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), dan bukan menjelaskannya berdasarkan apa yang dilihat, didengar, dan dialami sendiri.

Dalam wawancara penulis dengan salah satu Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo beliau menjelaskan bahwa pernah terdapat kasus yang dimana kasus tersebut dibawa dulu ke Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) akan tetapi karena kasus tersebut tidak selesai disana maka YLKI atau Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia meminta pihak konsumen untuk membawa kasusnya ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo, berikutnya ketika sidang berlangsung Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo memanggil beberapa saksi yang mengetahui sengketa tersebut dan saksi ahli yang paham betul tentang Undang-Undang penyelesaian sengketa Konsumen.²²

8. Memeriksa kebenaran alat bukti untuk tujuan penyelidikan.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Gorontalo juga telah memeriksa setiap surat, dokumen, dan alat bukti lainnya, yang mana nantinya jika terdapat pengaduan dari konsumen yang datang ke kantor mereka, mereka bisa menilai apakah kasus ini bisa lulus dan masuk ke tahap selanjutnya atau tidak. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo, beliau mengatakan bahwa mereka nantinya akan memeriksa tiap berkas-berkas yang masuk seperti bukti pembayaran antara pihak konsumen dan pelaku usaha, nota pembayaran, kwitansi, faktur, jika terdapat barang yang telah dibeli boleh juga pihak konsumen menyerahkan barang tersebut.²³

9. Memastikan apakah telah terjadi kerugian atau tidak di pihak konsumen.

²² Wawancara dengan salah satu Majelis BPSK Kota Gorontalo, Kamis 8 Juni 2023. Pukul 20.04 Wita

²³ Wawancara dengan pihak Majelis BPSK Kota Gorontalo, Kamis 8 Juni 2023. Pukul 20.04 Wita

Peran selanjutnya adalah Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) akan memutuskan suatu perkara jika nantinya terdapat kerugian dari pihak konsumen. Kerugian yang sering di dapatkan oleh konsumen adalah ketika pihak dari pelaku usaha memperlihatkan barang dalam bentuk gambar, namun barang tersebut berbeda dengan apa yang diperlihatkan oleh pelaku usaha saat dikirim.

Oleh sebab itu konsumen berhak menerima hak-haknya salah satu hak tersebut adalah mendapatkan barang/jasa yang sesuai. Dalam hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, Majelis mengatakan bahwa ketika memutuskan suatu perkara tentang ada atau tidaknya kerugian tersebut, mereka harus sangat teliti dan mempertimbangkan segala kemungkinan, baik dari sudut pandang konsumen maupun usaha. Maka dari itu menurut penulis, fungsi dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo sangat penting pada perlindungan hak-hak dari pihak konsumen yang merasa dirugikan.

10. Setiap putusan yang menyangkut pelanggaran harus diberitahukan kepada pelaku usaha oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Peran berikutnya yaitu suatu perkara diputuskan oleh BPSK atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Gorontalo dengan seadil-adilnya, dan hasil penyelesaiannya kemudian dituangkan dalam kesepakatan tertulis. Perjanjian tersebut harus memuat keputusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan ditandatangani oleh ketua serta anggota Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) agar dianggap kuat di mata hukum.

Apapun putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), itu adalah final dan dinilai kuat di mata hukum. Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo akan menyampaikan putusan (eksekusi) dan upaya hukum secara tertulis, dan putusan akan dibacakan pada sidang berikutnya paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah dibacakan putusan.

Konsumen dan pelaku usaha yang memiliki sengketa dapat menyatakan sikap menerima atau menolak putusan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tersebut dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja setelah putusan dibacakan. Ketika nantinya putusan tersebut ditolak, konsumen dan pelaku usaha dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri setempat selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo dibacakan.

11. Pelaku usaha yang melanggar hukum dapat dikenakan sanksi administratif dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Peran selanjutnya yang telah dikerjakan BPSK atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Gorontalo adalah memberikan sanksi kepada pelaku usaha yang dinilai merugikan konsumen berupa sanksi administratif. Dalam wawancara yang dilakukan oleh penulis bentuk dari sanksi tersebut berupa pengembalian uang, yaitu berupa ganti rugi yang ditentukan dalam putusan sengketa konsumen. Ini juga dapat melibatkan penggantian barang atau jasa yang serupa juga identik. Selain itu, kompensasi diberikan dalam bentuk pembayaran

berdasarkan peraturan atau Undang-Undang yang berlaku. Berikut hal-hal terkait ganti rugi atas kerusakan atau pencemaran adalah sebagai berikut:²⁴

- a. Ganti rugi dimaksudkan untuk mengganti kerugian fisik, yang dapat menyebabkan hilangnya pekerjaan dan pendapatan sementara dan seumur hidup.
- b. Sanksi administratif berupa ganti rugi diberikan dengan jumlah maksimal Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah). Sanksi ini dapat dikenakan hanya jika para pihak yang bersengketa memilih proses arbitrase untuk menyelesaikan konflik, atau dapat digunakan ketika tidak adanya ganti rugi dari pelaku usaha berupa santunan, uang kembali, barang, ataupun jasa yang nilainya sebanding, juga perawatan kesehatan.
- c. Untuk pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang dapat menimbulkan kerugian yang disebabkan produk iklan, juga akan dikenakan sanksi administratif. Biasanya, perusahaan periklanan melakukan pelanggaran ini.

Penulis berpendapat bahwa aspek ganti rugi yang perlu diperhatikan dalam pertimbangan sanksi administratif berupa ganti rugi di atas adalah sifat kerugiannya. Jika kerugian itu sifatnya nyata, seharusnya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo bisa mengakomodir pihak penggugat. Namun Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) tidak memberi wewenang kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Gorontalo atau kota-kota lain agar mengabulkan ganti kerugian (*immaterial*). Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), kasus ini juga mencakup hilangnya peluang guna mendapat kenikmatan, keuntungan, serta nama baik. Oleh karena itu, usulan tersebut harus bersifat nyata, apapun alasannya, agar Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat memberikan sanksi yang setimpal kepada pelaku usaha.

a. Berbagai Kendala dalam penyelesaian Sengketa *Finance* di Kota Gorontalo yang Harus Dihadapi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo.

Dalam menjalankan suatu lembaga, maupun organisasi tertentu untuk mencapai suatu tujuan yang baik, sudah tentu akan mendapatkan kendala-kendala di dalamnya, kendala tersebut bisa datang dari berbagai sisi. Baik dari berbagai sisi internal juga eksternal. Akan tetapi untuk membentuk suatu organisasi tentunya akan ada faktor atau kendala yang menyebabkan tidak berjalan lancarnya suatu organisasi maupun lembaga tersebut.

Di negara kita, Indonesia, kehadiran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menjadi fenomena yang unik terhadap dunia kelembagaan hukum. Sebagian orang berpendapat bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BSPK) adalah sejenis *small claim court*, tetapi sebagian lainnya tidak setuju karena kata "*court*" sering diartikan sebagai "pengadilan". Menurut Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bukan merupakan pengadilan tetapi merupakan lembaga alternatif penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Apakah kita mau menggunakan kata "*court*" secara sempit atau luas, sejatinya keberadaan *small claim court* di beberapa negara mengilhami terbentuknya Badan

²⁴ Maryanto. 2019. *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK*. Semarang: Unisulla Press. Hal. 36.

Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), agar dapat tertuang pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang diatur melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Bab XI Pasal 49 sampai dengan Pasal 58. Pemerintah membentuk lembaga penyelesaian sengketa konsumen di daerah tingkat II guna menyelesaikan permasalahan konsumen di luar pengadilan, sesuai Pasal 49 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Badan pengadilan kecil (*small claim court*), memenuhi kewajibannya untuk meakukan peradilan dengan biaya rendah sesuai dengan asas keadilan. Proses pengambilan keputusan diklaim cepat karena harus selesai dalam waktu maximal 21 hari kerja seperti yang tertuang dalam Pasal 55 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan tanpa ada upaya hukum banding yang akan memperlambat pelaksanaan putusan (Pasal 56 dan 58). Penulis berpendapat dalam proses penyelesaian, pihak bersengketa dapat mengatasinya sendiri karena biaya yang terkait dengan proses persidangan cukup rendah.

Kejenuhan serta keprihatinan masyarakat Indonesia pada sistem peradilan negara diantisipasi dapat terobati dengan adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengakui sebagian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai badan pengganti penyelesaian pengaduan konsumen.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo merupakan badan atau organisasi yang bertugas pada penyelesaian sengketa antara pihak konsumen bersama pelaku usaha sebagai penyedia jasa. Kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo masih belum maksimal karena beberapa kendala yang menghambat penyelesaian sengketa tersebut.

Penulis telah meneliti kendala yang dihadapi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo, sejalan dengan Pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kendala tersebut dapat dikategorikan menjadi dua kategori yaitu internal dan eksternal.

1. Internal

Internal menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), yaitu suatu hal yang berkaitan dengan bagian dalam. Kendala internal berasal dari lembaga atau instansi tersebut, yakni Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Gorontalo, berikut uraiannya:

a. Pencantuman Klausula Baku

Pencantuman klausul baku menjadi kendala pertama bagi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Menurut Pasal 52 huruf C Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bertanggung jawab mengawasi pencantuman klausula baku.

Klausula baku adalah perjanjian yang ketentuannya sudah terdapat kesepakatan dari pihak-pihak yang mempunyai kedudukan atau posisi ekonomi yang paling kuat, namun pihak lain hanya dimintakan untuk melaksanakan ketentuan tersebut. Ketentuan standar adalah kontrak yang membatasi dan tidak setara. Klausula baku ialah perjanjian yang tidak

adil serta menindas karena terjadi sesuatu yang disebut dengan ketidakseimbangan dan ketidaksamaan perlindungan hukum kepada para pihak.²⁵

Klausula baku merupakan aturan yang secara sepihak dibuat oleh pelaku usaha, demikian wawancara yang penulis lakukan dengan anggota Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo. Ia juga menjelaskan mengapa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo belum juga melaksanakan pengawasan pada klausula baku, alasannya karena tidak ada kegiatan pengawasan khusus yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo di lapangan dan kesulitan dalam pelaksanaan tersebut, dikarenakan tidak ada aturan yang khusus dalam mengawasi pencantuman klausula baku yang ada. Selain itu, anggaran untuk melaksanakan pengawasan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo tidak dianggarkan sama sekali, yang semakin menurunkan pelaksanaan pengawasan klausula.²⁶ Penulis berpendapat, pemerintah khususnya Dinas Perdagangan Provinsi Gorontalo harus lebih memperhatikan lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Gorontalo, sebab lembaga ini mempunyai peran penting bagi konsumen yang merasa dirugikan haknya oleh pelaku usaha dan juga mereka seharusnya berperan aktif dalam pengawasan klausula baku agar nantinya tidak ada yang namanya sifat yang tidak adil.

b. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) meminta bantuan penyidik untuk mendatangkan pelaku usaha, saksi, dan saksi ahli, jika mereka menolak memenuhi undangan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen).

Kendala kedua yakni penyidik diminta membantu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen guna mendatangkan pelaku usaha yang menolak memenuhi undangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) meminta bantuan terhadap penyidik guna bisa membantu mendatangkan pelaku usaha yang tidak mau memenuhi undangan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Hasil wawancara penulis bersama salah satu Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo beliau menerangkan bahwa, penyidik itu ada dua yakni dari dinas Perdagangan Provinsi Gorontalo dan ada juga penyidik yang dari Kepolisian.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo sudah mengadakan kerja sama dengan pihak kepolisian yaitu POLDA Gorontalo tetapi belum ada yang namanya *MoU (Memorandum of Understanding)* atau perjanjian kerjasama, beliau menerangkan juga bahwa pihak dari kepolisian sudah siap hanya saja sudah sejauh ini masih belum terealisasi, hal tersebut menjadi suatu kendala kenapa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo belum sepenuhnya melaksanakan tugas dan wewenang dengan maksimal. Beliau juga mengatakan alasan kenapa pelaku usaha enggan untuk datang ke kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah karena mereka menganggap bahwa kasus sengketa ini bukan

²⁵ Singgih Purnomo, Aris Prio Agus Santoso, dkk. 2021. *Klausula Baku Dalam Perspektif Perjanjian Dagang*. Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP). Vol. 5 No. 4. Jumlah Hal. 1105-1112.

²⁶ Wawancara dengan salah satu Majelis BPSK Kota Gorontalo, Jumat 23 Juni 2023. Pukul 18.21 Wita.

wewenang dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), mereka menganggap ini adalah kewenangan dari pengadilan padahal mereka salah, kasus sengketa ini merupakan tugas dan wewenang dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sendiri.²⁷

Menurut penulis kendala ini sebaiknya segera direalisasikan dikarenakan banyak para pelaku usaha yang tidak mau datang untuk memenuhi undangan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), alasannya beragam ada yang mengatakan bahwa mereka tidak menerima undangan tersebut, sakit, diluar daerah, dsb. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) juga tidak bisa memanggil paksa para pelaku usaha karena itu bukan kewenangan mereka maka dari itu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) meminta bantuan para penyidik untuk bisa membantu mereka ketika nantinya pihak dari pelaku usaha tidak mau datang untuk memenuhi undangan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

c. Keuangan.

Pendanaan juga dapat menjadi persoalan yang menghambat kinerja BPSK atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.²⁸ Berdasarkan hasil wawancara penulis, salah satu Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo mengatakan bahwa sampai saat ini pembiayaan masih di bawah dinas perdagangan, sehingga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo belum bisa mengelola dana mereka secara mandiri seperti dana hibah, yang sudah dilakukan di daerah Jawa Barat seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Cirebon, dana hibah menurut beliau adalah pengelolaan yang secara mandiri/menggunakan dana tersebut secara mandiri, jadi semua pengeluaran dan pemasukan dipertanggungjawabkan ke dinas perdagangan secara bertahap biasanya 3 (tiga) bulan atau 6 (enam) bulan, contoh misalnya dalam satu tahun dana hibah untuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo di anggarkan sebesar 1.000.000.000 (satu miliar), nantinya uang tersebut akan digunakan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo untuk biaya operasional seperti bayar honor untuk anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Operasional Sekretariat, membeli alat print, kegiatan Bimtek, kegiatan Diklat, pembuata *Website* dsb.²⁹ Penulis berpendapat bahwa masalah keuangan memiliki peran strategis dalam memaksimalkan kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo maka penting bagi pengambil kebijakan terkait untuk mendukung keberhasilan Lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo.

2. Eksternal

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan “Eksternal” sebagai sesuatu yang ada hubungannya dengan bagian luar. Bagian luar ini dapat terhubung dengan diri, tubuh,

²⁷ Wawancara dengan salah satu Majelis BPSK Kota Gorontalo, Jumat 23 Juni 2023. Pukul 18.21 Wita.

²⁸ Pardamean Harapap. 2018. *Hambatan-hambatan Proses Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen Belum Dapat Berjalan Secara Efektif* (Studi Kasus BPSK Kabupaten Tangerang). Jurnal Ilmiah Hukum. Vol. 15. No. 2. Jumlah Hal. 181-193.

²⁹ Wawancara dengan salah satu Majelis BPSK Kota Gorontalo, Kamis 8 Juni 2023. Pukul 20.04 Wita

benda, dan lingkungan, baik secara pribadi, kelompok, maupun organisasi. Penulis akan menjelaskan berbagai kendala eksternal yang dialami pihak luar dalam penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo yaitu sebagai berikut:

a. Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Pengetahuan mengenai hukum bagi masyarakat, khususnya konsumen pada lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) serta Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) masih rendah. Dalam wawancara yang dilakukan penulis, salah satu Majelis BPSK atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Gorontalo mengatakan bahwa banyak masyarakat yang masih tidak tahu dengan yang namanya hukum, terutama hukum tentang perlindungan konsumen, padahal manfaatnya banyak dan akan mempermudah konsumen untuk menyelesaikan sengketa dengan pihak dari pelaku usaha.³⁰

b. Rendahnya tingkat kesadaran hukum bagi konsumen dan kurangnya sosialisasi.

Kurangnya sosialisasi menjadi salah satu penyebab tingkat kesadaran hukum para konsumen menjadi rendah dalam melindungi hak-hak konsumen. Menurut penulis dikarenakan kurangnya sosialisasi menjadikan konsumen tidak bisa mempertahankan hak-hak mereka, ada juga konsumen yang sudah mengetahui mengenai lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ini, akan tetapi karena rendahnya kepercayaan warga masyarakat terhadap Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), menyebabkan masyarakat tidak bisa menyelesaikan sengketa mereka dengan tuntas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian hasil penelitian pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan di antaranya:

1. BPSK atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen telah melaksanakan peran mereka dengan maksimal, mereka telah melaksanakan perannya yang terdiri dari 11 (sebelas) peran. Salah satunya adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) melakukan penyelesaian sengketa konsumen dengan 3 (tiga) cara yaitu secara mediasi, konsiliasi dan arbitrase, akan tetapi karena penulis lebih memfokuskan penelitian ke sengketa *Finance* saja, maka sesuai dengan hasil wawancara sengketa ini hanya bisa diselasikan secara mediasi saja agar supaya bisa menemukan yang namanya *win win solution*.
2. Terdapat juga beberapa kendala-kendala BPSK atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Gorontalo oleh sebab itu, agar BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Kota Gorontalo bisa bekerja dengan semaksimal mungkin sebaiknya kendala-kendala yang dialami Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota

³⁰ Wawancara dengan salah satu Majelis BPSK Kota Gorontalo, Kamis 8 Juni 2023. Pukul 20.04 Wita

Gorontalo harus lebih diperhatikan oleh Pemerintah Provinsi Gorontalo. Salah satu yang menjadi kendala utama adalah di bagian keuangan, karena sampai saat ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo belum mengelola dana mereka secara hibah (mandiri).

Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan di atas, maka saran penulis yaitu:

1. BPSK atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Gorontalo, kedepannya agar bisa lebih mempublikasikan atau mensosialisasikan keberadaan mereka ke masyarakat. Karena pada zaman sekarang ini teknologi semakin maju dan itu bisa di manfaatkan oleh BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Kota Gorontalo agar lebih memperkenalkan pada masyarakat sekitar bahwa di Kota Gorontalo ini sudah terdapat lembaga yang bisa membantu banyak konsumen untuk melindungi hak-hak mereka.
2. Dalam menjalankan kelembagaan BPSK atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Gorontalo sebagai lembaga yang menangani sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, agar dapat memberikan kemanfaatan, keadilan dan kepastian hukum. Selain itu, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Gorontalo harus mampu menyeimbangkan kepentingan bagi pelaku usaha serta konsumen.
3. Konsumen serta pelaku usaha diharapkan dapat melaksanakan hak dan kewajibannya dengan itikad baik, termasuk mentaati larangan-larangan yang sudah diatur dan ditentukan pada peraturan Perundang-Undangan, guna menghindari terjadinya suatu sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Arto, Mukti H.A. 2017. *Teori dan Seni Menyelesaikan Perkara Perdata di Pengadilan*. Kencana: Jakarta. Hal. 35.
- Arwildayanto, Nina Lamatenggo, dkk. 2017. *Manajemen Keuangan dan Pembiayaan Pendidikan*. Bandung: Widya Padjajaran. Hal. 6.
- Djamali, Abdoel. 2006. *Pengantar Ilmu Hukum Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo. Hal. 3.
- Edi, Fandi Rosi. 2016. *Teori Wawancara Psikodiagnostik*. Yogyakarta: Penerbit Leutiko Prio. Hal. 3.
- Efendi, Taufiq. 2013. *Reformasi Birokrasi dan Iklim Investasi*. Jakarta: Konstitusi Press. Hal. 43.
- Haris, Abd. Hamid. 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Makassar: Sah Media. Hal. 3.
- Kolopaking, Anita D. A. 2013, *Asas Itikat Baik Dalam Penyelesaian Sengketa Kontrak Melalui Arbitras*. Bandung: PT Alumni. Hal. 39
- Kristiyanti. 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika. Hal. 4

- Maryanto. 2019. *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK*. Semarang: Unisulla Press. Hal. 36
- Pompian, Michael. 2014. *Behavioral Finance and Wealth Management*. Canada: Second edition. Wiley. Hal. 11.
- Miru, Ahmadi. 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Muthiah, Aulia. 2021. *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomis Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press. Hal. 59.
- Nasution, Az. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*. Jakarta: Diadit Media. Hal. 22.
- Nugroho, Susansti Adi. 2011. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana.
- Nurdin, Ismadi dan Sri hartati. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia. Hal. 201.
- Raharjo, Satjipto. 2009. *Penegakan Hukum, Suatu Tinjauan Sosiologis*. Yogyakarta: Genta Publishing. Hal. 12.
- Rosmawati. 2018. *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana. Hal. 108.
- Sadalia, Isfensti dan Novi Andrani Butar-butur. 2016. *Perilaku Keuangan: Teori dan Implementasi*. Medan: Pustaka Bangsa Press. Hal. 5.
- Shofie, Yusuf. 2003, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Teori dan Praktek Penegakan Hukum*. Bandung: Citra Aditnya Bakti. Hal. 23.
- Sinabalok, Janus. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti. Hal. 195.
- Suparmono, Pambayun Kinasih, dkk. 2018. *Keuangan Berbasis Perilaku*. Yogyakarta: ANDI. Hal. 42.
- Zaeni, Sudiarto Asyhadie. 2004 *Mengenal Arbitrase Salah Satu Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. Hal. 27.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Hal. 217.
- Waluyo, Bambang. 2002. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika. Hal. 15.

JURNAL:

- Antouw, Billy Christian 2015. *Kedudukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Penyelesaian Perkara Pelaku Usaha dan Konsumen*. Lex Privatum. Vol. III. No. 1. Jumlah Hal. 171-179.
- Atuti, Hesti Dwi. 2015, *Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*. Jurnal Mimbar Justitia. Vol. I No. 02 Edisi Juli-Desember. Hal. 572-591.
- Bustamar. 2014-2017, *Efektifitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bukittinggi*, Jurnal Ilmiah Syariah Vol 16, IAIN Batusangkar, hal 185.
- Bustomi, Abuyazid. 2018, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen*, Jurnal Ilmiah, Vol. 16, No. 2, Jumlah Hal. 154-166.

- Harapap, Pardamean. 2018. *Hambatan-hambatan Proses Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen Belum Dapat Berjalan Secara Efektif* (Studi Kasus BPSK Kabupaten Tangerang). *Jurnal Ilmiah Hukum*. Vol. 15. No. 2. Jumlah Hal. 181-193.
- Haryani, Anik Tri, dkk, 2020, *Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menyelesaikan Sengketa Kosumen*, *Jurnal Ilmiah Hukum*, Vol. 6 No. 2, Jumal Hal. 48-54.
- Helmi, Hanum Rahmania. 2015. *Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam memutuskan Sengketa Konsumen Di Indonesia*. *Jurnal Hukum acara Perdata*. Vol. 1. No. 1. Januari-Juni. Hal. 77-89.
- Kusumaningrum, Anggraeni Endah. 2013, *Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Upaya Perlindungan Konsumen (BPSK) Kota Serang*, *Adjudikasi: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 2, No. 1, Jumlah Hal. 21-42.
- Purnomo, Singgih, Aris Prio Agus Santoso, dkk. 2021. *Klausula Baku Dalam Perspektif Perjanjian Dagang*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*. Vol. 5, No. 4. Jumlah Hal. 1105-1112.
- Rahman, Arif. 2018, “*Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang*, *Ajudikasi : Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 2, No.1, Jumlah Hal. 21-42.
- Sitompul, Superry Daniel, Januari Siregar. 2014, *Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Terkait Good Governance* (Studi Kasus di BPSK Kota Medan), *Jurnal Mercatoria*, Vol. 7, No. 2, Jumlah Hal. 208-221.
- Wahyulina, Diah, Febry Chrisdanty, 2018, *Penegakan Hukum Sengketa Konsumen Oleh BPSK Untuk Pencegahan Pelanggaran Hak Konsumen*, *Jurnal Ilmiah Hukum*, Vol. 5, No. 2, Jumlah Hal. 90-100.
- Yuliska, Edwin. 2018. *Permasalahan Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK*. *Jurnal Normative*. Vol. 6 No. 2. Hal. 59-65.

PERUNDANG-UNDANGAN:

1. Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Juncto Pasal 9 Ayat (2)
3. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020
4. Pasal 5 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
5. Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
6. Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
7. Keputusan Presiden No. 90 Tahun 2001, LN No.105 Tahun 2001.
8. Keputusan Presiden No. 108. Tahun 2004.
9. Pasal 51 Ayat (1,2,3) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tetang Perlindungan Konsumen.
10. Pasal 31 Kepmenperidag No.350/MPP/12/2001.
11. Pasal 28 Kepmenperidag No.350/MPP/12/2001.
12. Pasal 20 Ayat (1) dan Ayar (2) SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001.