

**JURNAL**

**Peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dalam  
Menyelesaikan Sengketa Konsumen Melalui Proses Mediasi di Yogyakarta**



**Diajukan oleh :  
Edwin Kristanto**

**NPM : 090510000**  
**Program Studi : Ilmu Hukum**  
**Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis**

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**  
**FAKULTAS HUKUM**  
**2014**

**HALAMAN PERSETUJUAN JURNAL**

**Peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dalam Menyelesaikan  
Sengketa Konsumen Melalui Proses Mediasi di Yogyakarta**



Diajukan oleh :  
**Edwin Kristanto**

**NPM** : 090510000  
**Program Studi** : Ilmu Hukum  
**Program Kekhususan** : Hukum Ekonomi dan Bisnis

Telah Disetujui

**Dosen Pembimbing**  
**FX. Suhardana, SH., MH.**

**Tanggal** : 16 Oktober 2014

**Tanda Tangan** :

A handwritten signature in black ink, appearing to be "FX. Suhardana", written over a horizontal line.

**Mengesahkan**

**Dekan Fakultas Hukum**  
**Universitas Atma Jaya Yogyakarta,**



**Dr. C. Sri Nurhartanto, SH. LL.M.**

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Dr. C. Sri Nurhartanto", written over a horizontal line.

**I. Judul** : Peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Melalui Proses Mediasi di Yogyakarta.

**II. Nama** : Edwin Kristanto

**III. Program Studi** : Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

**IV. Abstract**

In this thesis writer discussed about BPSK (Consumer dispute completion firm) role in resolving consumer dispute by mediation at Yogyakarta. The purpose of this thesis are to find BPSK role to resolving consumer dispute and find mediator problems also solutions to resolving this problem.

The method of this research is empirical law, the empirical research law are doing interview directly to informant and respondents, the fundamental data supported by primary data consisting of a law facts and secondary data. The sources of the data in this research were obtained from field studies and literature study.

The data which were obtained from literature study as well as in field studies using quantitative analysis. Based on the analysis that had been done by the writer, the writer can sum up as follows: BPSK don't have authority to force each one individual who have a legal dispute to participation in this mediation process. The way to resolving the mediator problems are user and the business man must make an agreement by each people in BPSK Yogyakarta.

Keywords: BPSK role, Consumer dispute completion, Mediation.

**V. Pendahuluan**

**A. Latar Belakang Masalah**

Berlakunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tidak secara langsung dapat menjamin terwujudnya penyelenggaraan perlindungan konsumen, karena dalam pelaksanaan di lapangan penerapan beberapa pasal dari undang-undang ini diperlukan adanya dukungan pembentukan kelembagaan

antara lain Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang berkedudukan di Ibu Kota Kabupaten atau Daerah Kota yang berfungsi menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan melalui cara Konsiliasi, Mediasi dan Arbitrase.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk dan diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa atau perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha.<sup>1</sup> Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan sebuah badan yang berada dibawah Departemen Perindustrian dan Perdagangan yang bertugas menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.<sup>2</sup>

Undang – Undang Perlindungan Konsumen tidak menjelaskan secara khusus pengertian sengketa konsumen. Rumusan sengketa konsumen dapat dilihat pada Pasal 1 angka 8 Keputusan Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK, yang menyatakan bahwa sengketa konsumen adalah: *“sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.”*

Budaya hukum masyarakat termasuk faktor yang mempengaruhi arti penting penyelesaian sengketa bisnis di luar

---

<sup>1</sup>Yusuf Shofie, 2002,*Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, Hlm.38.

<sup>2</sup>*Ibid*, Hal. 39.

pengadilan melalui mediasi. Budaya tradisional yang menekankan kepada komunitas, kekerabatan, harmoni, *primus inter pares*, telah mendorong penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang formal. Demikian budaya yang menekankan kepada efisiensi dan efektifitas sama kuatnya mendorong penyelesaian sengketa bisnis tanpa melalui pengadilan.<sup>3</sup>

Dalam mediasi penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) secara normatif dapat merujuk kepada Pasal 47 UUPK yang berbunyi “Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.” Yang menjadi permasalahan adalah sejauh mana usaha dari mediator untuk menyelesaikan sengketa konsumen khususnya mengenai teknis-teknis cara mediasi yang baik di dalam praktiknya yang di UUPK tidak diatur secara jelas.

Penyelesaian Sengketa konsumen melalui mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi majelis yang bertindak aktif sebagai mediator. Jadi dalam hal ini Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi, namun bertindak aktif dengan memberikan nasehat nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa.

Dalam mediasi, majelis (mediator) mempunyai tugas: memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa; memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan; menyediakan forum bagi

---

<sup>3</sup>Erman Rajagukguk, “*Budaya Hukum dan Penyelesaian Sengketa Perdata di Luar Pengadilan*” *Jurnal Megister Hukum*,” UII, Yogyakarta, Volume II No. 4, Oktober 2000, Hal. 7.

konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa; secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa dan secara aktif memberikan saran dan anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Selain proses penyelesaian sengketa, alat bukti (barang dan/atau jasa; keterangan para pihak; keterangan saksi dan/atau saksi ahli ; surat dan atau dokuman; bukti-bukti lain yang mendukung) dapat diajukan oleh majelis atas permintaan pihak yang bersengketa. Hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan antar konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, selanjutnya diserahkan kepada majelis untuk dibuat sebuah putusan BPSK untuk menguatkan perjanjian tersebut.

Sementara instrument hukum mediasi selama ini pelaksanaannya di Pengadilan hanya merujuk kepada Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan yang merupakan hasil revisi dari Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2003 (PERMA Nomor 2 Th. 2003), dimana dalam PERMA Nomor 2 Tahun 2003 masih terdapat banyak kelemahan-kelemahan Normatif yang membuat PERMA tersebut tidak mencapai sasaran maksimal yang diinginkan, dan juga berbagai masukan dari kalangan hakim tentang permasalahan permasalahan dalam PERMA tersebut. Proses mediasi diharapkan dapat mengatasi masalah penumpukan perkara. Jika para pihak dapat menyelesaikan sendiri sengketa tanpa harus diadili oleh hakim, jumlah perkara yang harus diperiksa oleh hakim akan berkurang pula. Jika sengketa dapat diselesaikan melalui perdamaian, para pihak tidak akan menempuh upaya hukum kasasi karena perdamaian merupakan hasil dari kehendak bersama para pihak, sehingga mereka tidak akan

mengajukan upaya hukum. Sebaliknya, jika perkara diputus oleh hakim, maka putusan merupakan hasil dari pandangan dan penilaian hakim terhadap fakta dan kedudukan hukum para pihak. Pandangan dan penilaian hakim belum tentu sejalan dengan pandangan para pihak, terutama pihak yang kalah, sehingga pihak yang kalah selalu menempuh upaya hukum banding dan kasasi. Pada akhirnya semua perkara bermuara ke Mahkamah Agung yang mengakibatkan terjadinya penumpukan perkara.<sup>4</sup>

## **B. Rumusan Masalah**

Dengan berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan problematikanya sebagai berikut :

1. Bagaimanakah peran BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui proses mediasi di Yogyakarta?
2. Apa hambatan-hambatan yang dihadapi oleh para mediator dalam penyelesaian sengketa konsumen dan bagaimana solusi penyelesaian hambatan-hambatan tersebut?

## **VI. Isi Makalah**

**HALAMAN JUDUL**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**KATA PENGANTAR**

**ABSTRACT**

**DAFTAR ISI**

**PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN**

---

<sup>4</sup><http://pn-surakarta.go.id/webpnaska/index.php/publikasi/mediasi/prosedur-mediasi>, "prosedur mediasi" 28 juni 2014.

## **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, keaslian penelitian, batasan konsep, metode penelitian, dan sistematika skripsi.

## **BAB II : PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang gambaran dan penjelasan mengenai perlindungan konsumen, penyelesaian sengketa konsumen melalui proses mediasi di BPSK, kewenangan BPSK, dan diakhiri dengan hasil penelitian yaitu peran BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui proses mediasi di Yogyakarta.

## **BAB III : PENUTUP**

Dalam Bab ini berisi kesimpulan yang merupakan jawaban dari rumusan masalah dan juga berisi saran dari penulis.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

### **VII. Kesimpulan**

Sesuai hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Peran BPSK Kota Yogyakarta dalam penyelesaian sengketa dengan mediasi antara lain: sebagai institusi yang berwenang untuk menentukan / memutuskan bentuk dan besarnya ganti-rugi para pihak yang bersengketa; sebagai fasilitator untuk menerangkan Hak-hak dan



Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha; menerangkan rambu-rambu perbuatan yang dilarang bagi Pelaku Usaha; secara aktif untuk mendamaikan para pihak, agar tercapai kesepakatan untuk menyelesaikan sengketa konsumen, sehingga putusan yang diharapkan dari musyawarah kekeluargaan tersebut adalah putusan yang bersifat Win-Win Solution, bukan Win-Lose Solution seperti Putusan di Pengadilan Negeri.

2. Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh para mediator dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Yogyakarta antara lain: BPSK tidak memiliki kekuatan upaya paksa untuk menghadirkan Pelaku Usaha yang tidak bersedia hadir di BPSK. meskipun dalam UUPK, BPSK dapat meminta bantuan dari Penyidik Umum (Polisi) namun dalam prakteknya sulit untuk dilaksanakan; Pelaku Usaha mempunyai kebebasan untuk memilih BPSK atau Pengadilan Negeri, sebagai tempat untuk menyelesaikan Sengketa Konsumen (Pasal 45 ayat (2) UUPK), Pelaku Usaha dapat menolak keinginan konsumen agar sengketanya diselesaikan di BPSK; Bilamana para pihak sepakat memilih BPSK sebagai tempat untuk menyelesaikan sengketa konsumen, tetapi tidak sepakat untuk memilih salah satu dari 3 (tiga) cara penyelesaian sengketa (Konsiliasi, Mediasi atau Arbitrase) maka BPSK tidak dapat menangani pengaduan konsumen tersebut. Solusi pemecahan masalah pelaksanaan operasional BPSK di Kotamadya Yogya antara lain dengan cara : Perlu diatur dalam UU PK kewenangan BPSK untuk dapat memaksa para pelaku usaha dalam usaha penyelesaian sengketa konsumen melalui lembaga mediasi dan terhadap setiap perjanjian hukum yang dibuat tertulis antara pelaku usaha dan konsumen perlu mencantumkan salah satu klausul mengenai

penyelesaian sengketa yang disepakati para pihak di BPSK Yogyakarta.

### **VIII. Daftar pustaka**

#### **Buku :**

Yusuf Shofie, 2002, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung.

#### **Tesis / Disertasi :**

Erman Rajagukguk, “*Budaya Hukum dan Penyelesaian Sengketa Perdata di Luar Pengadilan*” Jurnal Megister Hukum, Universitas Islam Indonesia: Yogyakarta.

#### **Website :**

<http://pn-surakarta.go.id/webpnaska/index.php/publikasi/mediasi/prosedur-mediasi>, “prosedur mediasi” 28 juni 2014.

#### **Peraturan Perundang-undangan :**

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.

Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 tentang  
Perlindungan Konsumen.