

## **URGENSI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI KOTA BALIKPAPAN**

### ***THE URGENCY OF CONSUMER DISPUTE SETTLEMENT AGENCY IN BALIKPAPAN CITY***

**Devirainy Gadis Anjeli<sup>1</sup>, Reza Rizki Nugraha<sup>2</sup>, Yanti<sup>3</sup>**

Fakultas Hukum, Universitas Balikpapan

Jalan Pupuk Raya, Gunung Bahagia, Balikpapan Selatan,

Kota Balikpapan, Kalimantan Timur, 76114

Email: deviragadis@gmail.com, rezaaern@gmail.com, yantidaffa353@gmail.com

#### **ABSTRAK**

Pesatnya perkembangan per-ekonomian selama beberapa dekade terakhir telah menyebabkan meningkatnya jumlah penduduk berpenghasilan menengah di Indonesia. Peningkatan jumlah penduduk berpenghasilan menengah juga berarti meningkatnya daya beli masyarakat konsumen, meningkatnya jumlah konsumen yang memiliki daya beli yang besar ini, menjadi peluang pasar yang sangat menggiurkan bagi pelaku usaha (produsen) barang maupun jasa. Kondisi tersebut tidak hanya dilirik oleh pelaku usaha di dalam negeri, tetapi juga oleh pelaku usaha dari berbagai negara. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bahwasanya pemerintah provinsi berkewajiban untuk membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II atau disebut Kabupaten/Kota Dati II, demi terwujudnya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen yang diatur berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibentuk untuk menyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana. Berdasarkan hasil penelitian kendala yang menyebabkan belum terbentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Balikpapan yaitu provinsi Kalimantan Timur yang mempunyai kewenangan akan hal ini tidak memberikan kepastian, karena pemerintah daerah menganggap tidak ada tingkat kepentingan yang mendesak dan minimnya pengaduan dari masyarakat Kota Balikpapan terkait keluhan terhadap pelanggaran hak konsumen.

**Kata Kunci:** Kota Balikpapan, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Perlindungan Konsumen

#### **ABSTRACT**

*The rapid development of the economy over the last few decades has led to an increase in the number of middle-income people in Indonesia. An increase in the number of middle-income residents also means an increase in the purchasing power of the consumer society. This condition is not only eyed by business actors in the country, but also by business actors from various countries. This condition is not only eyed by business actors in the country, but also by business actors from various countries. The rapid development of the economy over the last few decades has led to an increase in the number of middle-income people in Indonesia. An increase in the number of middle-income residents also means an increase in the purchasing power of the*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Balikpapan

<sup>2</sup> Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Balikpapan

<sup>3</sup> Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Balikpapan

## Artikel

---

*consumer society. This condition is not only eyed by business actors in the country, but also by business actors from various countries. The purpose of this research is to find out that the provincial government is obligated to establish a Consumer Dispute Settlement Agency in Level II Regions or called Districts/Cities of Dati II, for the sake of realizing legal certainty to provide protection to consumers regulated under Law Number 8 of 1999 concerning Protection Consumers, the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) was formed to resolve small-scale and simple consumer dispute cases. Based on the results of research on the constraints that have caused the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) not to be formed in Balikpapan City, namely the province of East Kalimantan which has the authority in this matter, does not provide certainty, because the local government considers there is no level of urgent importance and there are minimal complaints from the people of Balikpapan City regarding complaints about violations of consumer rights.*

*Keywords: Consumer Dispute Resolution Agency, Balikpapan City, Consumer protection*

## 1. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang berdasarkan hukum hal tersebut termuat dan disahkan dalam ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, implikasi dari hal tersebut bermakna bahwa segala hal yang dilakukan oleh pemerintah maupun oleh masyarakat harus didasarkan oleh ketentuan peraturan perundang undangan, tak terkecuali dalam aspek perekonomian. Salah satu tujuan dibentuknya hukum adalah kepentingan untuk menjamin berbagai kepentingan seperti kepentingan ekonomi perlindungan terhadap kepentingan pribadi kehormatan perorangan politik, dan lain sebagainya, dari kepentingan-kepentingan di atas tersebut kepentingan ekonomi merupakan salah satu indikator yang paling kuat mempengaruhi penciptaan hukum. Sebagaimana diketahui pembentukan hukum sangat dipengaruhi berbagai faktor di luar hukum seperti faktor sosial, politik, ekonomi, budaya, dan lain-lain<sup>4</sup>

Pesatnya perkembangan per-ekonomian selama beberapa dekade terakhir telah menyebabkan meningkatnya jumlah penduduk berpenghasilan menengah di Indonesia. Peningkatan jumlah penduduk berpenghasilan menengah juga berarti meningkatnya daya beli masyarakat konsumen. Meningkatnya jumlah konsumen yang memiliki daya beli yang besar ini, menjadi peluang pasar yang sangat menggiurkan bagi pelaku usaha (produsen) barang maupun jasa. Kondisi tersebut tidak hanya dilirik oleh pelaku usaha di dalam negeri, tetapi juga oleh pelaku usaha dari berbagai negara.

Sejalan dengan peningkatan daya beli, sikap kritis konsumen terhadap pelaku usaha, khususnya berkenaan dengan mutu layanan dan produk yang dipasarkan, juga meningkat. Perilaku pelaku usaha yang dirasakan kurang tepat serta kualitas produk yang tidak sesuai harapan, seringkali mengundang keluhan konsumen dan dapat menjadi pemicu terjadinya perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha.

Sementara itu, hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen kerap kali menjadikan konsumen berada pada pihak yang lemah. Ketidakseimbangan hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen tersebut, antara lain disebabkan oleh adanya ketidak-setaraan informasi (asymmetric information) dan ketimpangan daya-tawar (power imbalances),

---

<sup>4</sup> Hari Chand, *Modern Jurisprudence* (International Law Book Services, 2001), 177.

*Artikel*

---

rendahnya kualitas pelayanan kepada konsumen, rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan hak-hak mereka, dan kurang efektifnya mekanisme yang tersedia untuk menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen. Dengan memahami kondisi seperti tersebut, perlu dibangun suatu budaya perlindungan konsumen yang menjadi tanggung jawab dan perhatian semua pihak.<sup>5</sup>

Sementara itu, hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen kerap kali menjadikan konsumen berada pada pihak yang lemah. Ketidakseimbangan hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen tersebut, antara lain disebabkan oleh adanya ketidak-setaraan informasi (*asymmetric information*) dan ketimpangan daya-tawar (*power imbalances*), rendahnya kualitas pelayanan kepada konsumen, rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan hak-hak mereka, dan kurang efektifnya mekanisme yang tersedia untuk menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen. Dengan memahami kondisi seperti tersebut, perlu dibangun suatu budaya perlindungan konsumen yang menjadi tanggung jawab dan perhatian semua pihak. Kehadiran Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diharapkan dapat memberikan iklim yang sehat dalam aspek perlindungan konsumen di Indonesia. Sebagaimana ditegaskan dalam undang-undang tersebut pada pasal 1 angka 1, bahwa yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian konsumen secara patut. Untuk menjamin hak tersebut pemerintah diamanatkan untuk membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di daerah tingkat II sebagai badan penyelesaian di luar pengadilan untuk kepentingan perlindungan terhadap konsumen.

Di sisi lain, peluang pasar yang besar berimplikasi memperbesar frekuensi dan volume transaksi antara pelaku usaha dan konsumen di Indonesia. Pada gilirannya kemungkinan terjadinya perselisihan pun menjadi tinggi. Kondisi tersebut membutuhkan kesiapan sarana/prasarana yang memadai, selain peraturan juga keterlibatan dari pemerintah sebagai regulator, pelaku usaha, konsumen dan BPSK.

Pembentukan BPSK diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan konsumen kepada lembaga bentukan pemerintah sebagai pilihan konsumen dalam menyelesaikan sengketa yang berkaitan dengan hak-hak mereka di luar pengadilan. Dari aspek kepentingan masyarakat, keberadaan BPSK diharapkan turut berperan serta untuk membangun masyarakat yang kritis dan peduli terhadap perlindungan konsumen. Pihak pelaku usaha pun diharapkan akan menikmati manfaat dari keberadaan BPSK karena lembaga ini dapat berperan sebagai penengah ketika terjadi perselisihan pelaku usaha dengan konsumen. Selain itu, keberadaan BPSK juga diharapkan dapat menciptakan keseimbangan hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen, sehingga dapat mendukung terciptanya iklim usaha yang sehat.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Medi Nopiana and Agus Maulana, "Urgensi Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kabupaten Bekasi Provinsi Jawa Barat," *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 4, no. 2 (2017): 48–55.

<sup>6</sup> "Badan Perlindungan Konsumen Nasional Jl. M.I. Ridwan Rais No. 5 Jakarta Telp/Fax , - PDF Free Download," accessed March 14, 2024, <https://docplayer.info/30567218-Badan-perlindungan-konsumen-nasional-jl-m-i-ridwan-rais-no-5-jakarta-telp-fax.html>.

*Artikel*

---

Asas kebebasan berkontrak, dan system terbuka maka setiap orang dapat mengadakan perjanjian. Termasuk perjanjian yang di paksakan kepadanya. Kalau yang mengandalkan perjanjian adalah mereka yang seimbang kedudukan ekonomi, tingkat pendidikan dan atau kemampuan daya saingnya, mungkin masalahnya menjadi lain. Tetapi dalam keadaan sebaliknya, yaitu para pihak tidak seimbang, pihak yang lebih kuat akan dapat memaksakan kehendaknya atas pihak yang lemah, Perkembangan pesat ilmu pengetahuan dan teknologi sangat mempengaruhi kegiatan bisnis dimana pun di dunia. Berbagai produk konsumen, bentuk usaha dan praktik bisnis yang pada masa di terbitkannya KUHPerdara dan KUHDagang belum dikenal, kini suda menjadi biasa. Beberapa hal pokok seperti subjek hukum dari suatu perikatan, bentuk perjanjian baku, perikatan beli sewa, kedudukan hukum, berbagai cara pemasaran hukum, berbagai cara pemasaran produk konsumen seperti penjualan dari rumah kerumah. Promosi-promosi dagang iklan dan yang sejenis dengn itu , serta berbagai praktik niaga lainnya yang tumbuh karena kebutuhan atau kegiatan ekonomi tidak terakomodasi secara sangat sumir dalam perundang-undangan itu.

Literatur ekonomi, kelompok pertama sebagai pengusaha atau pelakuusaha sedangkan kelompok kedua disebut sebagai konsumen, dan disadari atau tidak setiap manusia adalah konsumen semua pelaku usaha adalah konsumen, sebaliknya tidak semua konsumen adalah pelaku usaha, sehingga masalah-masalah yang dihadapi oleh konsumen adalah menyangkut semua lapisan dan golongan masyarakat yang perlu mendapat perhatian dewan, sementara itu pembangunan nasional melalui pertumbuhan dan perkembangan industri yang pesat telah mendorong makin meningkatnya produksi barang dan jasa yang beredar di masyarakat.

Konsekuensi dan berkembangnya ilmu dan teknologi dalam mesin, peralatan kerja dan bahan-bahan kimia dalam proses produksi berbagai tingkatan dan sektor kegiatan, namun disisi lain cukup banyak konsumen yang tingkat kesadran akan hak-haknya terhadap pengetahuan teknologi, pendidikan, serta pendapatannya masih rendah, dan pada umumnya konsumen sebagai bagian dari masyarakat indonesia memiliki kultur "nrimo" (tidak mau ambil pusing) selain itu tidak sedikit suatu peristiwa selalu menempatkan konsumen sebagai korban ketidakadilan pihak pelaku usaha mau pemerintah.

Kerugian yang diderita konsumen selama ini dianggap biasa atau wajar baik oleh pelaku usaha, pemerintah, maupun oleh konsumen sendiri. Bahkan konsumen menganggap kerugian atau penderitaan akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa dianggap sebagai musibah nasib yang sudah seharusnya terjadi (tidak bisa ditawar) konsumen. barang dan/atau jasa tidak hanya dihadapkan pada persoalan ketidaktahuan akan manfaat atau guna barang dan jasa yang ditawarkan atau disediakan akan tetapi masalahdaya beli yang terbatas dari sebagian masyarakat konsumen Indonesia mengakibatkan belum tercapainya kemampuan untuk membeli barang-barang yang benar-benar memenuhi persyaratan mutu.<sup>7</sup>

Kerugian konsumen secara garis besar dapat dibagi menjadi 2 (dua) yaitu: pertama, kerugian yang diakibatkan oleh perilaku penjual yang memang secara tidak bertanggung jawab merugikan konsumen; ke- dua, kerugian konsumen yang terjadi karena tindakan

---

<sup>7</sup> Firman Tumantara Endipradja, "Hukum Perlindungan Konsumen: Filosofi Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan," 2016, 4-7, [http://senayan.iain-palangkaraya.ac.id/index.php?p=show\\_detail&id=13589&keywords=](http://senayan.iain-palangkaraya.ac.id/index.php?p=show_detail&id=13589&keywords=).

*Artikel*

melawan hukum yang dilakukan pihak ketiga sehingga konsumen disesatkan yang pada akhirnya dirugikan<sup>8</sup>.

Pasal 54 ayat (3) UUPK menegaskan bahwa putusan majelis dari BPSK itu bersifat final dan mengikat. kata "final" diartikan sebagai tidak adanya upaya banding dan kasasi. Kembali timbul kerancuan tentang kata "final" dan "mengikat" pertama, dengan dibukanya kesempatan mengajukan "keberatan" dapatlah disimpulkan bahwa putusan BPSK itu masih belum final. Sementara kata mengikat ditafsirkan sebagai "harus dijalankan" oleh yang diwajibkan untuk itu.

Dalam hubungannya dengan keputusan majelis badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) yang tidak diterima oleh para pihak dan mengajukan keberatan ke pengadilan negeri (pasal 56 ayat (2) UUPK), hal ini terkait dengan produk yang harus dikeluarkan oleh pengadilan negeri yang sesuai dengan ketentuan aturan hukum. Kalau produk yang harus dikeluarkan itu berupa putusan, bukan keputusan, maka prosedur hukum yang harus ditempuh adalah gugatan perdata biasa sesuai dengan proses hukum acara yang berlaku.

Dewasa ini memang banyak perangkat hukum yang tidak efektif dalam praktik, bahkan ada aturan hukum yang menjadi antik karena tidak pernah atau jarang sekali diterapkan, permasalahan ini merupakan bagian dari manajemen pembangunan hukum di Indonesia. Termasuk diantaranya perangkat hukum yang tidak dapat diterapkan sesuai dengan tujuannya, adalah UU No.8 tahun 1999 menyangkut hubungan dengan pengadilan negeri dengan penyidik.<sup>11</sup> Pelaksanaan pasal 58 UUPK yang menyatakan bahwa "pengadilan negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan sebagaimana dimaksudkan dalam pasal 56 ayat (2) dalam waktu paling lambat 21 hari sejak diterimanya keberatan". Sedangkan pasal 56 ayat (2) menentukan bahwa "para pihak dapat mengajukan keberatan (keberatan atas putusan BPSK) kepada pengadilan negeri paling lambat 14 hari setelah menerima putusan". Dalam hal ini menurut hukum yang lazim karena putusan pengadilan negeri menuntut adanya pemenuhan standar yang baku dan produk pengadilan negeri telah ditentukan pula secara yuridis.

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya yang masih rendah, hal ini disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen, oleh karena itu kehadiran Undang- Undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum kuat bagi pemerintahan dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Balikpapan merupakan kota yang terkenal dengan produk utamanya berupa jasa, hal tersebut dapat dibuktikan dengan banyaknya berbagai macam pelaku usaha, namun disaat yang bersamaan lahirnya pelaku usaha harus juga diikuti dengan adanya perlindungan terhadap konsumen sebagai pengguna atau pemakai jasa dari para pelaku usaha, perlindungan hukum terhadap konsumen dapat dibagi dalam dua bagian. Pertama, *No*

---

<sup>8</sup> Alexandra Exelsia Saragih and Muhammad Fadhil Bagaskara, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce," *Civilia: Jurnal Kajian Hukum Dan Pendidikan Kewarganegaraan* 2, no. 1 (2023): 14..

*Artikel*

*Conflict (pre-purchase)*, yaitu apabila tidak terdapat konflik atau tidak ada pertentangan, maka dapat dilakukan dengan dua cara yaitu *legislation*.

Perlindungan hukum dilakukan dengan cara merancang dan menetapkan berbagai peraturan perundang-undangan. *voluntary self-regulation*, dimana perlindungan konsumen dilakukan melalui cara perancangan dan penetapan peraturan oleh pelaku usaha sendiri secara sukarela (*voluntary*) di dalam perusahaannya baik barang maupun jasa. Kedua, apabila terjadi *Conflict (post-purchase)*. Apabila terjadi konflik atau pertentangan antara konsumen dengan pelaku usaha, maka dapat diselesaikan melalui *litigation*, yaitu perlindungan hukum kepada konsumen yang terakhir adalah mengajukan perkara yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha ke pengadilan atau ke BPSK.<sup>9</sup>

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah dalam mengatasi permasalahan atau sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, selanjutnya dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan: "Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen". Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau disingkat dengan BPSK merupakan lembaga non struktural yang berkedudukan di seluruh Kabupaten dan Kota yang memiliki fungsi "menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan". Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 membentuk suatu Lembaga dalam Hukum Perlindungan Konsumen, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Pasal 1 butir 11 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan: "Bahwa BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen". Di sisi lain, peluang pasar yang besar berimplikasi memperbesar frekuensi dan volume transaksi antara pelaku usaha dan konsumen di Indonesia. Pada gilirannya kemungkinan terjadinya perselisihan pun menjadi tinggi. Kondisi tersebut membutuhkan kesiapan sarana/prasarana yang memadai, selain peraturan juga keterlibatan dari pemerintah sebagai regulator, pelaku usaha, konsumen dan BPSK. Pembentukan BPSK diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan konsumen kepada lembaga bentukan pemerintah sebagai pilihan konsumen dalam menyelesaikan sengketa yang berkaitan dengan hak-hak mereka di luar pengadilan. Dari aspek kepentingan masyarakat, keberadaan BPSK diharapkan turut berperan serta untuk membangun masyarakat yang kritis dan peduli terhadap perlindungan konsumen. Pihak pelaku usaha pun diharapkan akan menikmati manfaat dari keberadaan BPSK karena lembaga ini dapat berperan sebagai penengah ketika terjadi perselisihan pelaku usaha dengan konsumen. Selain itu, keberadaan BPSK juga diharapkan dapat menciptakan keseimbangan hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen, sehingga dapat mendukung terciptanya iklim usaha yang sehat

BPSK dibentuk untuk menyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana, keanggotaan BPSK terdiri dari unsur Pemerintah, konsumen dan unsur pelaku usaha. BPSK diharapkan dapat mempermudah, mempercepat dan

---

<sup>9</sup> Johannes Gunawan, "Pemberlakuan Undang-undang Perlindungan Konsumen Terhadap PT. PLN Sebagai Lembaga Pelayanan Umum," *Pro Justitia, Jurnal Hukum Triwulan*, 2001..

*Artikel*

---

memberikan suatu jaminan kepastian hukum bagi konsumen untuk menuntut hak-hak perdatanya kepada pelaku usaha yang tidak benar. Selain itu dapat pula menjadi akses untuk mendapatkan informasi serta jaminan perlindungan hukum yang sama bagi konsumen dan pelaku usaha, keberadaan BPSK dapat menjadi bagian dari pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha, karena sengketa di antara konsumen dengan pelaku usaha biasanya nominalnya kecil sehingga tidak mungkin mengajukan sengketa di pengadilan karena tidak sebanding antara biaya perkara dengan besarnya kerugian yang akan dituntut. Pembentukan BPSK sendiri didasarkan pada adanya kecenderungan masyarakat yang segan untuk beracara di pengadilan karena konsumen yang secara sosial dan finansial tidak seimbang dengan pelaku usaha. BPSK yang dibentuk oleh Pemerintah adalah Badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen, tetapi bukanlah merupakan bagian dari Institusi kekuasaan kehakiman. Pemerintah membentuk BPSK di daerah Tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar Pengadilan tetapi BPSK bukanlah Pengadilan.

Penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, BPSK memiliki kewenangan untuk melakukan penelitian dan pemeriksaan terhadap bukti surat, dokumen, bukti barang, hasil uji laboratorium, dan bukti-bukti lain, baik yang diajukan oleh konsumen maupun pelaku usaha namun yang menjadi permasalahan ialah hingga saat ini lembaga LPSK masih belum terbentuk di kota Balikpapan, belum terbentuknya BPSK khususnya di kota Balikpapan, Kalimantan Timur menimbulkan ketidakpastian hukum terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan ditambah lagi berbagai latar belakang sehingga tidak terbentuknya BPSK di kota Balikpapan atau belum aktifnya beberapa BPSK yang ada di Kalimantan Timur di latar belakang dengan berbagai alasan, salah satunya adalah keengganan Pemerintah Daerah dalam mendukung pendanaan dan kurangnya sumber daya manusia yang memadai untuk masing-masing BPSK. Keberadaan BPSK tentunya sangat membantu perlindungan konsumen yang merasa dirugikan, serta sangat membantu tugas pengadilan dalam menyelesaikan kasus yang ada.

Konsep pemberian layanan telah diatur sedemikian rupa oleh pemerintah termasuk didalamnya tentang pelayanan kepada konsumen pemerintah sebagai perancang atau pelaksana atau pengawas sudah semestinya harus memperhatikan fenomena pada saat ini dalam menjalankan amanat Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai pengguna jasa tentu tidak boleh dianggap sebatas pengguna saja tanpa ada hal-hal yang perlu dilindungi dalam kehidupan yang semakin maju dan dinamis dalam ragam kehidupan baik sosial mau ekonomi. Berdasarkan latar belakang tersebut maka dari itu penulis mengangkat judul “Kewajiban Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur Dalam Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Di Kota Balikpapan”

**B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas maka bisa kita tarik kesimpulan rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah Bagaimana kewajiban Pemerintah Provinsi dalam pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Balikpapan?

**C. Metode Penelitian**

## Artikel

---

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini penelitian hukum Normatif karena Penelitian hukum normatif disebut juga penelitian hukum doktrinal, dimana hukum dikonseptualisasikan sebagai apa yang tertulis dalam kitab-kitab dan atau Peraturan Perundang-undangan tertentu atau hukum tertulis, Penulis juga menggunakan dukungan data empiris dalam melihat kesesuaian antara *Das Sein* (realitas yang telah terjadi) dan *Das Sollen* (kaidah dan norma, serta kenyataan soal apa yang seharusnya dilakukan) Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah bahan primer, bahan sekunder, dan bahan tersier yang terfokus pada pengkajian penerapan kaidah-kaidah atau asas-asas dalam hukum positif di Indonesia.

### D. Tinjauan Pustaka

#### 1. Gambaran Umum Kota Balikpapan

Balikpapan adalah sebuah kota di provinsi Kalimantan Timur, sebagai pusat bisnis dan industri, kota ini memiliki perekonomian terbesar di seluruh Kalimantan, dengan total PDRB mencapai Rp79,65 triliun pada tahun 2016, dari sisi kependudukan, Balikpapan adalah kota terbesar kedua di Kalimantan Timur setelah Kota Samarinda dengan total penduduk sebanyak 645.727 pada tahun 2018<sup>10</sup> dan pada tahun 2019 berjumlah 655.178 jiwa. Balikpapan merupakan salah satu dari 3 gerbang menuju ibu kota Indonesia yang baru, dengan keberadaan Pelabuhan Semayang (tersibuk kedua setelah Pelabuhan Samarinda) dan Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman yang merupakan kota tersibuk ketiga di Kalimantan, setelah Banjarmasin, dan Pontianak, terbentuknya Balikpapan berawal dari sebuah perkampungan nelayan di tepi Selat Makassar pada abad ke-19, pengeboran pertama sumur minyak di kota ini dimulai pada 10 Februari 1897, yang kemudian ditetapkan sebagai hari jadi Kota Balikpapan. Pada tahun 1907, *Bataafsche Petroleum Maatschappij* (BPM) mendirikan kantor di kota ini, yang kemudian diikuti oleh masuknya investasi dari berbagai perusahaan multinasional. Berdasarkan survey persepsi masyarakat dengan 1000 responden, kota Balikpapan dulunya dinobatkan IAP sebagai salah satu kota paling layak huni di Indonesia tahun 2014 dan 2017. Namun pada tahun 2022, kota ini justru tertinggal oleh Samarinda dan tidak lagi dinobatkan dalam 10 besar.<sup>10</sup>

#### 2. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Indonesia memiliki Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang didirikan tingkat Kabupaten untuk menyelesaikan sengketa konsumen. Dalam Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (“UUPK”) mengatur bahwa konsumen dapat mengajukan gugatan pada pelaku usaha melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau ke badan peradilan. Jadi sebagai bentuk perlindungan dari negara, konsumen diberi kebebasan sesuai dengan kemampuan untuk menyelesaikan sengketanya dengan pelaku usaha melalui jalur pengadilan maupun diluar pengadilan seperti lembaga peradilan yang bernama BPSK.<sup>11</sup> Hal terpenting dari penyelesaian melalui BPSK adalah adanya peluang memilih metode penyelesaian yang semi tertutup baik secara konsiliasi, mediasi, ataupun arbitrase. Hal ini penting untuk penyelesaian sengketa konsumen yang

---

<sup>10</sup> <https://eprints.umm.ac.id/80611/4/Bab%20III.pdf> diakses pada tanggal 3 agustus 2023

<sup>11</sup> Muhammad Syamsudin, “Operasionalisasi Penelitian Hukum, Jakarta: PT,” *Raja Grafindo*, 2007, 99.



mengandung muatan bisnis global, majelis BPSK yang berlatar belakang keterwakilan unsur pemerintah, pelaku usaha dan konsumen pun sangat mempengaruhi keberhasilan penyelesaian sengketa. Keterpaduan 3 tiga unsur tersebut diharapkan dapat memberikan keadilan bagi pelaku usaha dan konsumen yang bersengketa, karena mereka akan mengarahkan menurut sudut pandang masing-masing unsur.

### 3. Pengertian Perlindungan Konsumen

#### 1) Perlindungan konsumen

Istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Dalam bidang hukum istilah ini masih relatif baru khususnya di Indonesia sedangkan di negara maju, hal ini mulai dibicarakan bersamaan dengan berkembangnya industri dan teknologi. Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan: “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk perlindungan kepada konsumen”. Arti perlindungan konsumen yang diatur dalam Pasal 1 ayat (1) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan konsumen dalam memperoleh barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut<sup>12</sup>

#### 2) Tugas dan Wewenang BPSK

Setiap penyelesaian sengketa konsumen dilakukan oleh majelis yang dibentuk oleh Ketua BPSK dan dibantu oleh Panitera. Susunan majelis BPSK harus ganjil dengan ketentuan minimal 3 orang yang mewakili semua unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (2) UUPK, yaitu unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha. Salah satu anggota majelis tersebut wajib berpendidikan dan berpengetahuan di bidang hukum. Ketua Majelis BPSK harus dari unsur pemerintah, walaupun tidak berpendidikan tinggi hukum.

Untuk menangani penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi atau mediasi, pihak yang berwenang untuk menetapkan personil, baik sebagai Ketua Majelis yang berasal dari unsur pemerintah maupun anggota majelis yang berasal dari unsur konsumen dan pelaku usaha adalah Ketua BPSK. Hal ini berbeda dengan majelis yang akan menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara arbitrase, Ketua BPSK tidak berwenang untuk menentukan personil yang akan menjadi Ketua Majelis dan Anggota Majelis. Yang berwenang mengajukan personil yang duduk dalam majelis adalah pihak yang bersengketa. Para pihak dapat memilih arbiter yang mewakili kepentingannya. Konsumen berhak memilih dengan bebas salah satu dari anggota BPSK yang berasal dari unsur konsumen sebagai arbiter yang akan menjadi Anggota

<sup>12</sup> Janus Sidabalok, “Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia,” Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014, 7, <https://scholar.google.com/scholar?cluster=13478891920009224597&hl=en&oi=scholar>.

Majelis. Demikian pula, pelaku usaha berhak memilih salah satu anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha sebagai arbiter yang akan menjadi Anggota Majelis. Selanjutnya, arbiter hasil pilihan konsumen dan arbiter pilihan pelaku usaha secara bersama-sama akan memilih arbiter ketiga yang berasal dari unsur pemerintah dari anggota BPSK yang akan menjadi Ketua Majelis

Adapun tugas dan wewenang BPSK sebagai berikut:

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. Melaporkan kepada penyidik umum jika terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini;
- e. Menerima pengaduan, baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli, dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini;
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud di angka 7 dan 8 yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK;
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian 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 ini.

Berdasarkan tugas dan wewenang tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat 2 fungsi strategis BPSK, sebagai berikut:

- a) BPSK berfungsi sebagai instrumen hukum penyelesaian sengketa di luar pengadilan (*alternative dispute resolution*), yaitu melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase;
- b) Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku (Pasal 52 butir c UUPK);
- c) Salah satu fungsi strategis ini adalah untuk menciptakan keseimbangan kepentingan-kepentingan pelaku usaha dan konsumen. Jadi tidak hanya klausula baku yang dikeluarkan oleh pelaku usaha perusahaan-perusahaan swasta, tetapi juga pelaku usaha atau perusahaan-perusahaan milik negara.<sup>13</sup>

<sup>13</sup> Ibid hlm.50

## II. PEMBAHASAN

Kepuasan konsumen merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas dalam mengonsumsi suatu produk. Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan apabila tercapainya tingkat kepuasan konsumen yang tinggi, yaitu selain dapat meningkatkan loyalitas konsumen tapi juga dapat mencegah terjadinya perputaran konsumen, mengurangi sensitivitas konsumen terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah konsumen, meningkatkan efektivitas iklan, dan dapat meningkatkan reputasi suatu perusahaan.

Berdasarkan data Kementerian Perdagangan, pada 2013 terdapat 886 pengaduan telah diterima oleh 28 BPSK. Pengaduan-pengaduan tersebut terdiri dari 168 pengaduan kasus barang dan 718 pengaduan kasus jasa. Dari jumlah tersebut, sebanyak 686 kasus telah diselesaikan dengan cara mediasi 43,68%, konsiliasi 5,98%, dan arbitrase 27,76%. Adapun pengaduan yang ditolak karena ketidaklengkapan data atau tidak dalam lingkup wewenang BPSK sebanyak 105 kasus, dan yang sedang dalam proses sebanyak 86 kasus (Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, 2014).<sup>14</sup>

Hypermart yang merupakan anak perusahaan dari Matahari group secara resmi membuka outlet di Balikpapan. Tepatnya di Balikpapan Trade Center. Berdasarkan website-nya di [www.matahari.co.id](http://www.matahari.co.id), Matahari dan Hypermart merupakan pemenang 'Top Brand' Award. Bahkan, Hypermart sudah memiliki sertifikasi ISO 22000. Walaupun dengan banyaknya pencapaian yang diraih oleh Hypermart Balikpapan ternyata telah banyak mengecewakan konsumennya. Beberapa keluhan yang dilayangkan terhadap Hypermart Balikpapan ternyata sudah muncul di berbagai media daring. Selain ketidakprofesionalan pengelolaan dan pelayanan terhadap konsumennya, ternyata program stamp produk Royal VKB yang seharusnya merupakan program promosi untuk menarik dan memberikan reward terhadap konsumen berubah menjadi sumber dari kekesalan konsumen Hypermart Balikpapan.

Seorang konsumen Hypermart Balikpapan menulis di website-nya bahwa stamp Royal VKB ternyata tidak secara otomatis diberikan pada konsumen melainkan harus diminta dulu. Berdasarkan keterangan konsumen bahwa jika hal itu memang merupakan bagian promosi seharusnya diberikan sebagai *compliment* kepada konsumen tanpa perlu diminta atau harus antri lagi di bagian pelayanan konsumen (<http://mimpikami.com/Hypermart-balikpapan-mengecewakan/>). Beberapa konsumen yang lain mengeluh karena promosi potongan harga barang kedua tidak berlaku karena beda rasa. Padahal dalam brosur-nya tercantum jelas bahwa potongan harga barang kedua berlaku untuk *All Variant* atau untuk semua varian (<http://www.kaskus.us/showthread.php?t=1271508>).

Masalah lainnya juga terjadi karena tidak tersedianya stok produk dalam brosur Royal VKB sehingga hingga batas waktu yang disediakan banyak konsumen tidak dapat menukarkan *stamp* yang sudah terkumpul banyak. Padahal sebelum tenggat waktu yang ditentukan para konsumen telah bolak-balik mendatangi Hypermart Balikpapan

---

<sup>14</sup> Ibid hlm 51

## Artikel

untuk menukarkan kumpulan *stamp*-nya. Pada saat Hypermart Balikpapan didatangi konsumen setelah tanggal penutupan penukaran, dengan ringannya petugas pelayanan konsumen mengatakan bahwa waktu penukaran untuk *stamp* sudah habis. Padahal konsumen sudah bolak balik datang ke Hypermart Balikpapan dan mereka konsisten memberi tahu bahwa mereka masih tidak punya stok produk yang tercantum dalam brosur Royal VKB.

Setelah mendapat keluhan oleh puluhan hingga kemungkinan ratusan konsumen yang datang bergantian Manajemen dari Hypermart Balikpapan mendata beberapa orang yang mengajukan keluhan dan menjanjikan akan mendatangkan produk Royal VKB. Setelah menunggu hampir satu bulan konsumen memperoleh informasi terkait tanggal penukaran produk yang dijanjikan melalui SMS, akan tetapi dalam pesan yang dikirimkan oleh manajemen Hypermart diimbuhkan kata-kata “Stok terbatas”. Penyampaian informasi tersebut sangat janggal terutama bagi perusahaan sekelas Hypermart. Hal ini mengakibatkan banyak konsumen yang pada akhirnya harus bolak-balik lagi mendatangi Hypermart Balikpapan untuk mendapatkan produk yang dijanjikan.

Pada saat penukaran *stamp* ternyata setiap nama yang dicatat hanya dapat menukarkan satu buah produk. Padahal ada banyak konsumen Hypermart yang membawa lebih dari satu lembar formulir untuk penukaran produk yang sudah penuh dengan *stamp*. Sebagian konsumen menurut begitu saja daripada tidak dapat dan beberapa konsumen mencoba beradu argumen dengan Manager on Duty Hypermart Balikpapan.

*Manager of Duty Hypermart* berusaha menjelaskan bahwa karena keterbatasan produk maka untuk penukaran formulir hanya diizinkan satu orang satu produk ternyata tidak sesuai dengan pernyataannya sendiri dikarenakan pada pagi harinya ada konsumen yang melihat konsumen lainnya bisa menukarkan formulir sebanyak dua buah. *Manager of Duty Hypermart* berusaha meminta pengertian dari konsumen. Akan tetapi sayangnya mereka tidak mengerti bahwa sudah menjadi tugas mereka untuk melayani konsumen.

Untuk mengatasi kekesalan konsumen, *Manager of Duty Hypermart* hanya dapat mengatakan bahwa untuk esok hari "jika ada sisa" maka konsumen dapat menukarkan lagi formulir *stamp*nya di Hypermart. Akan tetapi, pada akhirnya konsumen hanya bisa menukarkan satu buah formulir untuk satu produk. Sehingga para konsumen berbondong-bondong untuk menulis pada formulir keluhan konsumen yang berisi luapan kekesalan mereka terhadap ketidakprofesionalan *Management Hypermart* dalam berbagai aspek.

Banyak konsumen berharap bahwa formulir keluhan konsumen akan dimasukkan ke dalam amplop untuk ditindaklanjuti dengan cepat. Namun, ternyata jauh dari ekspektasi. *Manager of Duty Hypermart* tersebut malah memasukkannya ke dalam kotak keluhan konsumen tanpa merasa bahwa itu adalah keluhan yang seharusnya dapat secepatnya ditindaklanjuti dan masuknya formulir keluhan konsumen ke dalam kotak tersebut hanyalah suatu formalitas dikarenakan formulir tersebut tidak kunjung berbuah respon sehingga mengindikasikan bahwa pihak Hypermart tidak pernah membuka bahkan membaca formulir keluhan tersebut sama sekali. Alasan lain yang diberikan *Manager of Duty Hypermart* adalah bahwa mereka tidak dapat mengestimasi kuantitas produk Royal VKB yang harus mereka sediakan. Padahal seharusnya mereka dapat menghitung

## Artikel

berdasarkan banyaknya *stamp* yang dibagikan oleh Hypermart Balikpapan.<sup>15</sup>

Pada integrasi ekonomi di wilayah Asia Tenggara dalam kerangka Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) atau ASEAN Economic Community (AEC). Dalam momentum tersebut, arus barang, jasa, dan modal akan semakin terbuka di antara negara-negara anggota ASEAN. Kondisi tersebut kemungkinan besar akan mengakibatkan membanjirnya ketersediaan barang-barang impor di pasar domestik Indonesia. Upaya-upaya peningkatan perlindungan konsumen diperlukan, agar masyarakat dapat mendapatkan produk dan jasa yang aman dengan harga yang kompetitif.<sup>16</sup>

Berdasarkan hasil studi pustaka dan wawancara mendalam, urgensi pembentukan BPSK di Kota Balikpapan sebagai berikut.

Pembentukan BPSK di berbagai kabupaten/kota telah jelas disebutkan dalam Pasal 49 ayat (1) Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa “Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan”. Pembentukan BPSK di berbagai kabupaten/kota dimaksudkan sebagai upaya merespon dinamika dan kebutuhan perlindungan konsumen yang berkembang dengan cepat di masyarakat. Tanpa mengesampingkan peran peradilan umum, proses beracara yang sederhana, waktu yang lebih singkat, dan biaya yang murah menjadikan BPSK sebagai lembaga di kabupaten/kota yang lebih memberikan harapan bagi masyarakat untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.

Kewajiban Pemerintah Provinsi dalam Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Balikpapan, suatu Undang-Undang dibentuk dan diharapkan mampu memberikan suatu kepastian hukum serta mempunyai tujuan agar kepentingan setiap orang baik secara individual maupun kelompok tidak diganggu oleh orang atau kelompok lain yang selalu menonjolkan kepentingan pribadinya atau kepentingan kelompoknya.

Menurut Teori Gustav Radbruch, tujuan hukum itu sebenarnya menghendaki adanya keseimbangan kepentingan, ketertiban, keadilan, ketentraman, kebahagiaan damai sejahtera setiap manusia. Tujuan pokok hukum adalah terwujudnya keadilan, kemanfaatan, dan kepastian. Disamping itu juga menciptakan ketertiban kedamaian hidup antar pribadi dan ketenangan intern pribadi mendatangkan kemakmuran dan kebahagiaan bagi rakyatnya.<sup>17</sup>

Sekalipun berbagai instrumen hukum umum atau peraturan perundang-undangan yang berlaku umum, baik hukum perdata maupun hukum publik, dapat digunakan untuk menyelesaikan hubungan dan atau masalah konsumen dengan penyedia barang dan atau penyelenggara jasa, tetapi hukum umum ternyata mengandung berbagai kelemahan dan menjadi kendala bagi konsumen dalam memperoleh perlindungan, baik yang berkaitan dengan materi hukumnya, hukum acaranya, maupun yang berkenaan dengan asas-asas hukum yang termuat di dalamnya<sup>18</sup>

Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen. Dalam rangka mengembangkan

<sup>15</sup> “Bahwa Barang Hypermart Balikpapan Tersebut Pesanan Ibu Mertua,” accessed March 14, 2024, <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-1190036/bahwa-barang-hypermart-balikpapan-tersebut-pesanan-ibu-mertua>.

<sup>16</sup> Ibid hlm. 55

<sup>17</sup> Wolfgang Friedman and Tamar Janikashvili, “Gustav Radbruch,” *Legal Methods*, 2019, 1.

<sup>18</sup> A. Z. Nasution, *Konsumen Dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi, Dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia* (Pustaka Sinar Harapan, 1995), 37.

*Artikel*

upaya perlindungan konsumen dibentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang telah disahkan pada tanggal 20 April 1999, dan mulai efektif mulai tanggal 20 April 2000. Diantaranya, mengatur tentang keberadaan lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, lebih familiar nya di sebut dengan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). BPSK sudah tersebar di mana saja, khususnya di Indonesia, pembentukan BPSK wajib di bentuk dikarenakan kehadiran teknologi dan informatika yang semakin lama semakin luas jangkauannya sehingga menimbulkan keberadaan barang dan jasa semakin meningkat dan arusnya semakin lancar serta adanya selentingan yang terjadi di Negara ini tentang perdagangan bebas.

Dalam kacamata sistem peradilan di Indonesia, pada dasarnya putusan majelis BPSK bersifat nonlitigasi, sehingga apabila ada pihak yang keberatan atas putusan BPSK tersebut, mereka dapat mengajukan kepada pengadilan negeri. Dalam arti pula, putusan BPSK ini tidak memiliki kekuatan eksekutorial. Ketentuan pasal 58 UU No. 8 tahun 1999 yang mewajibkan pengadilan negeri disyaratkan untuk memproses penyelesaian suatu perkara dengan melalui acara gugatan perdata biasa. Hal ini menunjukkan bahwa posisi proses hukum dan Putusan BPSK itu pada dasarnya nonyudisial. Dalam arti pula, putusan BPSK itu merupakan gerbong lain dari gerbong mekanisme sistem pengadilan, jadi berada diluar mekanisme peradilan umum.<sup>19</sup>

BPSK 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 perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha, BPSK merupakan sebuah badan yang berada dibawah Departemen Perindustrian dan Perdagangan yang bertugas menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Pasal 23 Undang-undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa apabila pelaku usaha menolak dan/atau tidak memberikan tanggapan dan atau tidak memenuhi tuntutan ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka konsumen diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha, dan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, atau dengan cara mengajukan gugatan kepada badan peradilan ditempat kedudukan konsumen.<sup>20</sup>

Keberadaan BPSK dapat menjadi bagian dari pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha /atau produsen, karena sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, biasanya nominalnya kecil sehingga tidak mungkin mengajukan sengketanya ke pengadilan karena tidak sebanding dengan biaya perkara dengan besarnya ganti kerugian yang akan dituntut. Pembentukan BPSK sendiri didasarkan pada adanya kecenderungan masyarakat yang segan untuk beracara di pengadilan karena posisi konsumen yang secara sosial dan finansial tidak seimbang dengan pelaku usaha

Terbentuknya lembaga BPSK, maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah dan murah. Cepat karena penyelesaian sengketa melalui BPSK harus sudah diputus dalam tenggang waktu 21 hari kerja, dan tidak dimungkinkan banding yang

<sup>19</sup> "Hak-Hak Konsumen - Dr. Abdul Halim Barkatullah, S.Ag., SH., M.Hum - Google Buku," 98, accessed March 14, 2024,

[https://books.google.co.id/books/about/Hak\\_Hak\\_Konsumen.html?id=aP9TEAAAQBAJ&redir\\_esc=y..](https://books.google.co.id/books/about/Hak_Hak_Konsumen.html?id=aP9TEAAAQBAJ&redir_esc=y..)

<sup>20</sup> Ribka Marshella Weenas, "Legalitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Dalam Upaya Pelindungan Hak-Hak Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen," *LEX PRIVATUM* 7, no. 2 (2019): 137, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/25899>.

*Artikel*

dapat memperlama proses penyelesaian perkara. Mudah dikarenakan prosedur administratif dan proses pengambilan putusan yang sederhana, dan dapat dilakukan sendiri oleh para pihak tanpa diperlukan kuasa hukum. Murah karena biaya persidangan yang dibebankan sangat ringan dan dapat terjangkau oleh konsumen, Keberadaan BPSK juga diharapkan akan mengurangi beban tumpukan perkara di pengadilan.

Pada dewasa ini keberadaan lembaga BPSK masih terbatas, BPSK belum di berdiambil di wilayah yang belum dibentuk BPSK untuk menuntut hak-haknya, pada hal menurut ketentuan pasal 49 ayat (1) UUPK Jo, pasal 2 kemenperindag No.350/MPP/Kep/2/2001 bahwa disetiap kota atau kabupaten harus dibentuk BPSK. Oleh karena itu, untuk mempermudah konsumen korban dalam menuntut haknya, tidak ada pembatasan wilayah yuridiksi BPSK, sehingga konsumen dapat mengadukan masalahnya pada BPSK mana saja yang dikehendakinya.

Pendanaan juga dapat berpengaruh pada kinerja BPSK. Pada tahun 2002 BPSK masih menerima anggaran dari anggaran pendapatan dan belanja negara/APBN, kemudian dialokasikan pemerintah daerah melalui APBD. Namun ternyata pemerintah daerah, pemerintah kabupaten dan kota tidak memasukkan dana operasional BPSK ke dalam APBD.

Mengingat kenyataan bahwa otonomi daerah sampai saat ini belum berjalan lancar, maka beberapa BPSK belum menerima dana operasional. Departemen Perindustrian dan Perdagangan (Deperindag) telah mengajukan dana operasional BPSK kepada departemen keuangan, namun ternyata dana tersebut diminta dialihkan pada dana alokasi umum (DAU). Untuk mengembangkan sumber daya manusia BPSK, Deperindag telah melakukan pelatihan-pelatihan secara bertahap dengan sumber dana yang terbatas

Dalam hubungannya dengan keputusan majelis badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) yang tidak diterima oleh para pihak dan mengajukan keberatan ke pengadilan negeri (pasal 56 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, hal ini terkait dengan produk yang harus dikeluarkan oleh pengadilan negeri yang sesuai dengan ketentuan aturan hukum. Kalau produk yang harus dikeluarkan itu berupa putusan, bukan keputusan, maka prosedur hukum yang harus ditempuh adalah gugatan perdata biasa sesuai dengan proses hukum acara yang berlaku<sup>21</sup>

Penyerahan kasus pihak yang tidak melaksanakan putusan BPSK kepada penyidik, secara yuridis dituntut untuk memenuhi kualifikasi persyaratan bahwa ketentuan yang dilanggar itu menyangkut masalah pidana. Hal ini merupakan kewajiban yang yuridis bagi penyidik untuk tidak melibatkan diri dalam urusan perdata, karena penyidik tidak memiliki mandat hukum mengurus perkara perdata. Pada saat yang sama penyidik menghadapi gugatan dari pihak yang merasa dirugikan, jika penyidik memaksakan diri berperan menjadi juru sita.

Begitu pentingnya peran lembaga konsumen ini, pada kongres konsumen sedunia di Santiago, sempat mengemukakan tentang bagaimana peran lembaga konsumen dalam memfasilitasi konsumen memperoleh keadilan. Untuk menjawab pertanyaan ini, maka format yang ideal adalah bahwa perlindungan konsumen akan efektif jika dilakukan dalam dua level atau arus sekaligus, yaitu dari arus bawah ada lembaga konsumen yang kuat dan tersosialisasi secara luas di masyarakat dan sekaligus secara representatif dapat menampung dan memperjuangkan aspirasi konsumen, sebaliknya dari arus atas, ada bagian dalam

<sup>21</sup> Kartini Muljadi, "Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian," 2008, 34, <http://library.stik-ptik.ac.id/detail?id=8636&lokasi=lokal>.

*Artikel*

struktur kekuasaan yang secara khusus mengurus perlindungan konsumen<sup>22</sup>. Semakin tinggi bagian tersebut semakin besar pula power yang dimiliki dalam melindungi kepentingan konsumen. Dengan demikian, efektif tidaknya perlindungan konsumen suatu negara tidak semata-mata tergantung pada lembaga konsumen, tapi juga kepedulian pemerintah, khususnya melalui institusi yang dibentuk untuk melindungi konsumen<sup>23</sup>

Undang-Undang Perlindungan Konsumen membutuhkan Peraturan Pelaksana (PP) untuk operasionalnya, di antaranya PP mengenai Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Badan ini diberi tugas untuk memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen. BPKN ini juga bertugas untuk menyebarluaskan informasi mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap berperipihakan kepada konsumen. Harus diakui, keterbatasan informasi menjadi kendala yang banyak dihadapi oleh konsumen, terutama informasi yang benar mengenai produk dan jasa yang dijual. Padahal hak konsumen untuk mendapatkan informasi atau hak tahu konsumen merupakan hak yang paling esensi. Informasi yang benar sebenarnya terkandung dalam pengertian dari "perlindungan konsumen" yang diartikan "segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen." Dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen mempunyai hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa. Konsumen juga berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang yang digunakan. Selain itu, konsumen juga berhak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen. Memang tidak gampang untuk mensosialisasikan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sebagian masyarakat memang ada yang cuek untuk menuntut hak-haknya. Itu karena banyak konsumen yang sering 'dibodohi' oleh produsen karena ketiadaan informasi ataupun informasi yang kurang transparan.<sup>24</sup>

Mengingat belum terbentuknya Lembaga BPSK khususnya di Kota Balikpapan menimbulkan ketidakpastian Hukum terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengacu Pasal 49 ayat 1 pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di daerah tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen diluar Pengadilan. Sedangkan realitanya di Kota Balikpapan belum terbentuk Lembaga BPSK itu sendiri, sehingga menimbulkan tanda tanya tentang mengapa alasan Lembaga itu belum terbentuk sampai saat ini.

Menurut hasil penelitian kami, kendala yang menyebabkan belum terbentuknya Lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen khususnya di Kota Balikpapan yaitu provinsi selaku yang mempunyai kewenangan untuk membentuk Lembaga BPSK tidak memberikan kepastian terkait pembentukan Lembaga BPSK di beberapa kabupaten atau kota diantaranya adalah Kabupaten Paser, Kabupaten Penajam Paser Utara dan Kota Balikpapan. Keengganan pemerintah daerah dalam merealisasikan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen karena pemerintah daerah menganggap tidak ada tingkat kepentingan yang

---

<sup>22</sup> Ahmadi Miru, "Prinsip-Prinsip Perlindungan Bagi Konsumen Di Indonesia," *Jakarta. Rajawali Pers*, 2011, 94..

<sup>23</sup> *Ibid*, hlm. 94

<sup>24</sup> "Telaah Kritis Atas Undang-Undang Perlindungan Konsumen," accessed March 14, 2024, <https://www.hukumonline.com/berita/a/telaah-kritis-atas-undang-undang-perlindungan-konsumen-hol749/>.. diakses pada tanggal 6 Agustus 2021



*Artikel*

mendesak dan minimnya pengaduan dari masyarakat Kota Balikpapan terkait keluhan terhadap pelanggaran hak konsumennya.<sup>25</sup>

Rendahnya tingkat pengaduan konsumen juga dapat disebabkan karena minimnya kesadaran masyarakat dan pemerintah yang kurang berperan dalam mensosialisasikan badan penyelesaian sengketa konsumen tersebut. Sedangkan, pada umumnya Pemerintah sudah seharusnya bersifat transparan mengenai informasi kepada masyarakat. Dari urian di atas bisa kita tarik sebuah kesimpulan bahwasannya ada banyak kendala yang melatarbelakangi belum terbentuknya BPSK di kota Balikpapan. Dalam hal ini kami selaku penulis, mengharapkan suatu kepastian pemerintah provinsi selaku pemilik kewenangan untuk segera merealisasikan pembentukan BPSK khususnya di kota Balikpapan karena selain memberikan kepastian hukum, juga diharapkan mampu memberikan rasa keamanan kepada para konsumen dan pelaku usaha dalam bertransaksi agar tidak ada pihak-pihak yang dirugikan.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada hakekatnya telah memberikan kesetaraan kedudukan konsumen dengan pelaku usaha tetapi konsep perlindungan konsumen sebagai suatu kebutuhan harus senantiasa disosialisasikan, untuk menciptakan hubungan konsumen dengan pelaku usaha dengan prinsip kesetaraan yang berkeadilan dan untuk mengimbangi kegiatan pelaku usaha yang menjalankan prinsip ekonomi. Konsep dasar pembentukan BPSK adalah untuk menangani penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, yang pada umumnya meliputi jumlah nilai yang kecil, tetapi dalam pelaksanaannya tidak ada batasan nilai pengajuan gugatan, sehingga dimungkinkan gugatan konsumen meliputi jumlah nilai yang kecil sampai yang besar.

Menurut Koncoro Purbopranoto dan SFMarbun 3 asas AAUPB adalah sebagai berikut: Asas kepastian hukum adalah asas yang mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan, kepatutan, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan negara, asas tertib penyelenggaraan negara adalah asas yang menjadi landasan keteraturan, keserasian, dan keseimbangan dalam pengendalian penyelenggaraan negara. Asas keterbukaan adalah asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan negara dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia negara.

### **III. PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang kami telah lakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Dalam dunia ekonomi posisi konsumen merupakan posisi yang cukup vital dikarenakan sebagai pihak yang menggunkan barang atau jasa oleh karena hal itu hukum harus menjamin serta memberikan perlindungan terhadap konsumen untuk menghindari kerugian yang akan diterimanya. Satu di antara bentuk nyata perlindungan tersebut yakni dibentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Bab XI Pasal 49 sampai Pasal 58. Pada Pasal 49 ayat (1) dinyatakan bahwa pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II/ Daerah Tingkat Kabupaten kota untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan sudah sesuai dengan ketentuan. Badan ini merupakan peradilan kecil yang melakukan

<sup>25</sup> Dinas Perdagangan Kota Balikpapan

## Artikel

---

persidangan dengan menghasilkan keputusan secara cepat, sederhana dan dengan biaya murah sesuai dengan asas peradilan.

Namun pada kenyataannya keberadaan lembaga BPSK di Kota Balikpapan masih belum dapat terealisasi dikarenakan pemerintah daerah menganggap tidak ada tingkat kepentingan yang mendesak dan minimnya pengaduan dari masyarakat Kota Balikpapan terkait keluhan terhadap pelanggaran hak konsumennya, sehingga dampak yang ditimbulkan tersebut merugikan konsumen yang ada di Kota Balikpapan dikarenakan belum adanya lembaga yang menaungi pengaduan konsumen ketika terjadi sengketa.

### B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah kami lakukan maka kami memberikan saran berupa :

Penulis berharap peran pemerintah dalam hal pembentukan BPSK agar terciptanya kepastian hukum bagi konsumen, terlebih mengingat posisi konsumen selalu dirugikan, karena konsumen merupakan salah satu tujuan Undang-Undang di buat diharapkan mampu memberikan suatu jaminan bagi suatu masyarakat, perlunya perhatian khusus dari pemerintah provinsi Kalimantan timur untuk membentuk BPSK di Kota Balikpapan agar hak-hak konsumen di Kota Balikpapan selaku pemakai dan pengguna barang/jasa dapat dilindungi diharapkan untuk ke depannya, penyelesaian sengketa konsumen lebih memperhatikan dari berbagai aspek dan bukan hanya berdasarkan pada Undang-Undang yang ditetapkan pemerintah.

### DAFTAR PUSTAKA

- “Badan Perlindungan Konsumen Nasional Jl. M.I. Ridwan Rais No. 5 Jakarta Telp/Fax , - PDF Free Download.” Accessed March 14, 2024. <https://docplayer.info/30567218-Badan-perlindungan-konsumen-nasional-jl-m-i-ridwan-rais-no-5-jakarta-telp-fax.html>.
- “Bahwa Barang Hypermart Balikpapan Tersebut Pesanan Ibu Mertua.” Accessed March 14, 2024. <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-1190036/bahwa-barang-hypermart-balikpapan-tersebut-pesanan-ibu-mertua>.
- Chand, Hari. *Modern Jurisprudence*. International Law Book Services, 2001.
- Endipradja, Firman Tumantara. “Hukum Perlindungan Konsumen: Filosofi Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan,” 2016. [http://senayan.iain-palangkaraya.ac.id/index.php?p=show\\_detail&id=13589&keywords=](http://senayan.iain-palangkaraya.ac.id/index.php?p=show_detail&id=13589&keywords=).
- Friedman, Wolfgang, and Tamar Janikashvili. “Gustav Radbruch.” *Legal Methods*, 2019, 1.
- Gunawan, Johannes. “Pemberlakuan Undang-undang Perlindungan Konsumen Terhadap PT. PLN Sebagai Lembaga Pelayanan Umum.” *Pro Justitia, Jurnal Hukum Triwulan*, 2001.
- “Hak-Hak Konsumen - Dr. Abdul Halim Barkatullah, S.Ag., SH., M.Hum - Google Buku.” Accessed March 14, 2024. [https://books.google.co.id/books/about/Hak\\_Hak\\_Konsumen.html?id=aP9TEAAAQB-AJ&redir\\_esc=y](https://books.google.co.id/books/about/Hak_Hak_Konsumen.html?id=aP9TEAAAQB-AJ&redir_esc=y).

*Artikel*

---

- Miru, Ahmadi. "Prinsip-Prinsip Perlindungan Bagi Konsumen Di Indonesia." *Jakarta. Rajawali Pers*, 2011.
- Muljadi, Kartini. "Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian," 2008. <http://library.stik-ptik.ac.id/detail?id=8636&lokasi=lokal>.
- Nasution, A. Z. *Konsumen Dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi, Dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia*. Pustaka Sinar Harapan, 1995.
- Nopiana, Medi, and Agus Maulana. "Urgensi Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Kabupaten Bekasi Provinsi Jawa Barat." *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 4, no. 2 (2017): 48–55.
- Saragih, Alexandra Exelsia, and Muhammad Fadhil Bagaskara. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce." *Civilia: Jurnal Kajian Hukum Dan Pendidikan Kewarganegaraan* 2, no. 1 (2023): 145–55.
- Sidabalok, Janus. "Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia." *Bandung: Citra Aditya Bakti*, 2014.  
<https://scholar.google.com/scholar?cluster=13478891920009224597&hl=en&oi=scholar>.
- Syamsudin, Muhammmad. "Operasionalisasi Penelitian Hukum, Jakarta: PT." *Raja Grafindo*, 2007.
- "Telaah Kritis Atas Undang-Undang Perlindungan Konsumen." Accessed March 14, 2024.  
<https://www.hukumonline.com/berita/a/telaah-kritis-atas-undang-undang-perlindungan-konsumen-ho1749/>.
- Weenas, Ribka Marshella. "Legalitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Dalam Upaya Pelindungan Hak-Hak Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen." *LEX PRIVATUM* 7, no. 2 (2019).  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/25899>.