

**IMPLEMENTASI SENGKETA KONSUMEN MELALUI BADAN
PENYELESAIN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DIWILAYAH KOTA
PARIAMAN**

Executive Summary

*Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Penyerahan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*



Oleh :

RAHMAD NOVRIADI

2110012111108

BAGIAN HUKUM PERDATA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS BUNG HATTA

PADANG

2025

Reg. No. :683/Pdt/02/III-2025

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

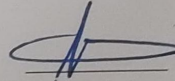
PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY

No. Reg.:683/Pdt/02/III-2025

Nama : Rahmad Novriadi
NPM : 2110012111108
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Tesis : Implementasi Sengketa Konsumen Melalui Badan
Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Wilayah Kota
Pariaman

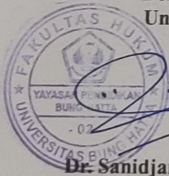
Telah dikonsultasikan dan disetujui oleh Pembimbing untuk di *upload* ke
website.

Dr. Suamperi, S.H., M.H. (Pembimbing)



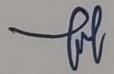
Mengetahui:

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta



Dr. Sanidjar Pebrihariati R., S.H., M.H.

Ketua Bagian
Hukum Perdata



Dr. Yofiza Media, S.H., M.H.

IMPLEMENTASI SENGKETA KONSUMEN MELALUI BADAN PENYELESAI SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DI WILAYAH KOTA PARIAMAN

Rahmad Novriadi¹, Suamperi¹

¹Program studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta¹

Email : rahmadnovriadi0@gmail.com

ABSTRACT

The implementation of consumer disputes through the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) as regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The issues addressed in this study are: 1) How does the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) of Pariaman City handle consumer disputes in the Pariaman City area? 2) What are the obstacles faced by the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) of Pariaman City in resolving consumer disputes in the Pariaman City area? 3) What efforts are made by the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) of Pariaman City in resolving consumer disputes in the Pariaman City area? This research uses a sociological legal approach with primary data collected through interviews with the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) of Pariaman City, and secondary data in the form of statistical data on the number of consumer dispute resolution cases in Pariaman City. The results of this study indicate that BPSK has the authority to resolve disputes between consumers and business actors through mediation, negotiation, and, if necessary, binding decisions. The study shows that although BPSK provides quick and low-cost solutions for consumers, there are several challenges, such as the lack of socialization about the functions of BPSK. Therefore, efforts to improve BPSK's capacity and raise public awareness are needed to make BPSK more effective in carrying out its functions.

Keywords: Consumer Dispute, BPSK, Mediation, Conciliation, Negotiation.

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), konsumen didefinisikan sebagai individu yang menggunakan barang atau jasa untuk keperluan pribadi, keluarga, atau makhluk hidup lain, tanpa tujuan untuk diperdagangkan kembali. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berperan dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha secara cepat dan adil tanpa melalui pengadilan. Dengan mekanisme mediasi, konsiliasi, dan arbitrase, BPSK

memberikan solusi yang lebih sederhana dibandingkan proses litigasi. Keputusan BPSK bersifat mengikat dan wajib dipatuhi, sehingga memberikan kepastian hukum bagi para pihak.¹ Pada tahun 2021–2024, BPSK Kota Pariaman telah menyelesaikan berbagai sengketa, mayoritas melalui mediasi, dengan jumlah kasus berfluktuasi setiap tahun. Sengketa dianggap selesai jika konsumen menerima klarifikasi

¹ Hulman Panjaitan, 2021, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jala Permata Aksara, Bekasi, hlm.166-171.

dan solusi yang ditawarkan. Jika tidak, kasus dapat dilanjutkan ke BPSK atau pengadilan. Setiap penyelesaian dicatat dalam perjanjian tertulis dengan batas waktu maksimal 21 hari kerja, dan jika diperlukan, BPSK dapat memberikan keputusan arbitrase serta sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar aturan. Berdasarkan latar belakang ini, penelitian ini mengangkat judul ”**IMPLEMTASI SENSKETA KONSUMEN MELALUI BADAN PENYELESAIN SENSKETA KONSUMEN (BPSK) DIWILAYAH KOTA PARIAMAN**”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pariaman dalam menangani Sengketa Konsumen Di Wilayah Kota Pariaman?
2. Apakah Kendala-Kendala Kinerja Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) Kota Pariaman Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Di Wilayah Kota Pariaman?
3. Apa sajakah upaya yang di pakai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pariaman Dalam Menyelesaikan Sengketeta Konsumen Di Wilayah Kota Pariaman?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pariaman dalam menangani Sengketa Konsumen Di Wilayah Kota Pariaman.
2. Untuk Mengetahui Kinerja Badan Penyelesaian

Sengketa (BPSK) Kota Pariaman Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Di Wilayah Kota Pariaman.

3. Untuk Mengetahui upaya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pariaman Dalam Menyelesaikan Sengketeta Konsumen Di Wilayah Kota Pariaman.

II. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah hukum sosiologis. Penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder.²

Data primer didapat dari hasil wawancara dengan Bapak Jendral Pranata selaku ketua unsur pemerintah, Bapak Suhendra selaku anggota sekretariat dan Bapak Roslim selaku Anggota Unsur Konsumen. Data sekunder didapat dari buku-buku, jurnal, artikel, berita acara dan Undang-Undang.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penyelesaian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pariaman dalam menangani Sengketa Konsumen Di Wilayah Kota Pariaman

² Maiyestati, 2022, *Metode Penelitian Hukum*, LPPM Universitas Bung Hatta, Padang, hlm 22-23.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan, bekerja sama dengan Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) untuk menciptakan sistem perdagangan yang adil. BPSK menawarkan tiga metode penyelesaian: mediasi (negosiasi dengan pihak ketiga), konsiliasi (penyelesaian dengan saran pihak ketiga), dan arbitrase (keputusan mengikat). Pada tahun 2024, BPSK menyelesaikan 10 kasus. Konsumen yang dirugikan dapat melapor ke pelaku usaha, dan jika tidak mendapat solusi, mereka bisa mengajukan pengaduan ke BPSK, yang akan meninjau laporan dalam tiga hari. Jika pengaduan memenuhi syarat, kedua pihak dipanggil untuk memilih metode penyelesaian. Jika pelaku usaha tidak hadir, BPSK dapat meminta bantuan aparat hukum. Jika sengketa diselesaikan melalui mediasi atau konsiliasi, dibuat perjanjian perdamaian. Jika tidak ada kesepakatan, BPSK mengeluarkan keputusan arbitrase dalam 21 hari kerja. Keputusan ini harus dipatuhi dalam 7 hari kerja, dan jika ada keberatan, pihak bersengketa dapat mengajukan banding ke Pengadilan Negeri dalam 14 hari. Namun, terdapat kekosongan hukum dalam UUPK terkait keberatan setelah 14 hari, yang dapat menimbulkan ketidakpastian. Meskipun demikian, keputusan BPSK tetap berkekuatan hukum tetap jika tidak ada keberatan yang diajukan.

B. Kendala- Kendala Kinerja Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) Kota Pariaman Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Di Wilayah Kota Pariaman

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha secara adil di luar pengadilan. BPSK bertindak sebagai mediator yang memberikan saran dan petunjuk tanpa memihak. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Namun, pelaksanaan BPSK menghadapi beberapa kendala, berupa 1). Kurangnya kesadaran konsumen tentang hak-haknya. 2). Minimnya pemahaman mengenai mekanisme pengaduan. 3). Salah persepsi pelaku usaha bahwa perlindungan konsumen merugikan mereka. 4). Ketidaktahuan masyarakat dalam membedakan komplain dan sengketa. Menurut Jendra Pranata, Kepala Sekretariat BPSK Kota Pariaman, mediasi adalah metode paling efektif karena lebih cepat dan efisien dibandingkan konsiliasi dan arbitrase. BPSK juga memastikan bahwa kesepakatan yang dibuat dijalankan dalam jangka waktu satu bulan. Salah satu sengketa umum di Kota Pariaman adalah penarikan kendaraan oleh leasing akibat kredit yang belum lunas. Konsumen tetap wajib melunasi sisa pokok pinjaman, sementara leasing bertanggung jawab menyelesaikan bunga yang terutang. Untuk menyelesaikan konflik ini, BPSK memfasilitasi mediasi, konsiliasi, atau

arbitrase, guna mencapai solusi yang adil bagi kedua belah pihak.

C. Upaya yang di pakai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pariaman Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Di Wilayah Kota Pariaman

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pariaman menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan secara adil, cepat, dan efisien. Proses Penyelesaian Sengketa di BPSK 1). Pengaduan: Konsumen melaporkan kerugian akibat pelaku usaha. 2). Verifikasi: BPSK meninjau apakah kasus bisa ditangani. 2). Pemanggilan: Konsumen dan pelaku usaha dipanggil untuk mencari solusi. 3). Penyelesaian Sengketa: a). Mediasi: Diskusi dengan bantuan BPSK. b). Konsiliasi: BPSK memberi saran untuk kesepakatan. c). Arbitrase: Keputusan mengikat yang harus dipatuhi. 4). Keputusan: Jika sepakat, dibuat perjanjian tertulis. Jika tidak, BPSK mengeluarkan keputusan dalam 21 hari kerja.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, BPSK Kota Pariaman telah menyelesaikan berbagai sengketa konsumen melalui mediasi, konsiliasi, dan arbitrase, dengan mediasi sebagai metode paling efektif. Disperindag menekankan pentingnya aplikasi Sakatoflen untuk meningkatkan transparansi dan efisiensi anggaran. Namun, BPSK masih menghadapi kendala seperti rendahnya kesadaran konsumen, kurangnya edukasi

tentang perlindungan konsumen, serta pandangan negatif pelaku usaha. Untuk mengatasi hambatan ini, BPSK perlu meningkatkan sosialisasi hak konsumen, memberikan penyuluhan kepada pelaku usaha, serta memperkuat pengawasan terhadap implementasi kesepakatan. Perubahan aturan juga diperlukan agar BPSK dapat berperan lebih aktif dalam menyelesaikan sengketa di luar pengadilan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Hulman Panjaitan, 2021, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jala Permata Aksara, Bekasi.
Maiyestati, 2022, *Metode Penelitian Hukum*, LPPM Universitas Bung Hatta, Padang.

Perundang-undangan

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

Sumbe Lain

- Kementrian Perdagangan Republik Indonesia, <https://Ditjenpktn.Kemendag.Go.Id/Secara-Berkala/Ditpk/2024-09-22-Laporan-Layanan-Pengaduan-Konsumen-A2s2> Diakses pada 23 Oktober 2024.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada Bapak Dr.Suamperi, S.H., M.H., selaku pembimbing penulis yang sudah memberikan waktu dan arahan dalam menyelesaikan skripsi dengan baik juga kepada para berbagai pihak yang memberikan bantuan dalam melakukan penyelesaian skripsi ini.