

**PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA PRODUSEN DENGAN  
KONSUMEN MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA  
KONSUMEN (BPSK) DI KOTA BATAM**

**Ukas<sup>1</sup>**

**ABSTRAK**

Proses dan atau penyelesaian antara konsumen dengan produsen sebagai pelaku usaha melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Batam adalah ketika para pihak yang bersengketa sudah ada perjanjian/kesepakatan sebelumnya maka BPSK tetap menghormati perjanjian para pihak sebagai dasar dan pertimbangan pengambilan keputusan Majelis, dan untuk Proses penyelesaian sengketa di BPSK Kota Batam Batam. Penyelesaian sengketa yang terbaik sesungguhnya adalah penyelesaian oleh para pihak (konsumen sebagai pemakai akhir suatu produk dengan produsen sebagai pelaku usaha), sehingga dapat diperoleh hasil yang menguntungkan kedua belah pihak. Penyelesaian melalui musyawarah mufakat oleh para pihak seperti tersebut di atas tanpa campur tangan oleh pihak mana pun.

**PENDAHULUAN**

**Latar Belakang Masalah**

Pembangunan Nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materil dan sprituil, terutama dalam era demokratis ekonomi yang berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar RI 1945. Hal tersebut merupakan salah satu dasar lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, di dalam konsideran undang-undang tersebut disebutkan bahwa pembangunan

---

<sup>1</sup> Dosen Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Putera Batam

ekonomi Nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha, sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat menghasilkan peningkatan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus untuk mendapatkan kepastian atas barang dan atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengabaikan kerugian konsumen. Di dalam konsideran undang-undang tersebut juga dikemukakan perlunya keterbukaan pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi dan harus tetap menjamin mutu, jumlah dan keamanan barang dan atau jasa yang diperolehnya di pasar, serta meningkatkan harkat dan martabat kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuh kembangkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab.

Perkembangan dunia usaha pada saat ini begitu cepat hal tersebut tidak lepas dari adanya peran dan kegiatan-kegiatan usaha yang berkaitan dengan perdagangan baik itu perdagangan barang danmaupunjasa yang pada kenyataannya sangat mempengaruhi perekonomian baik secara nasional maupun secara internasional. Hal yang sangat menarik dari kegiatan-kegiatan usaha yang terjadi di dalam kehidupan masyarakatsaat ini adalah banyaknya permasalahan yang kemudian dalam perkembangannya dapat menimbulkan suatu kasus atau sengketa yangharus diselesaikan oleh para pihak yang bermasalah.

Kenyataan dalam proses penyelesaiannya saat ini, dapat diselesaikan dengan melalui jalur peradilan maupun jalur di luar peradilan. Permasalahan yang sering timbul berkaitan kegiatan dunia usaha seperti perdagangan barang dan atau jasa senantiasa menarik untuk lebih diperhatikan, dicermati dan diteliti, hal ini disebabkan karena perdagangan akan selalu berkaitan dengan apa yang disebut dengan konsumen (dengan pengertian umum pihak yang menggunakan atau membeli dan/ atau memanfaatkan barang dan/ atau jasa) dan pelaku usaha (pihak yang menyediakan dan/ atau memberikan atau menjual barang dan / atau jasa).

Begitu juga dengan permasalahan yang dapat ditimbulkan dari adanya kegiatan perdagangan, di lapangan tidak jarang ditemukan adanya perdebatan atau keributan bahkan pertikaian antara konsumen dan pelaku usaha. Tidak sedikit juga sengketa yang kemudian diselesaikan di pengadilan. Eksistensi pelaku bisnis untuk menjadi yang terbaik dikalangan dunia usaha telah meningkatkan persaingan antara pelaku usaha dalam menjalankan usahanya dalam jangka waktu tertentu. Persaingan yang sehat antara pelaku usaha sesungguhnya tidak salah asalkan dengan diimbangi peningkatan kualitas dan mutu barang dan/ atau jasa serta didukung pelayanan yang jujur, serta pemberian informasi yang benar dari pelaku usaha kepada konsumen tentu akan sangat bermanfaat dan menguntungkan konsumen. Berbeda jika persaingan usaha hanya didasarkan pada pencarian keuntungan belaka dari pelaku usaha dengan cara yang tidak sehat, maka sudah tentu dapat berakibat buruk bagi konsumen.

Lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 *tentang* Perlindungan Konsumen yang disahkan dan diundangkan pada tanggal 20 April 1999, dan berlaku secara efektif tanggal 20 April 2000 mengatur antara lain keberadaan lembaga penyelesaian sengketa konsumen *di luar* pengadilan yang disebut dengan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Pembentukan BPSK ini dilatar belakangi adanya globalisasi dan perdagangan bebas, yang didukung kemajuan teknologi dan informasi dapat memperluas ruang gerak transportasi barang dan/ atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu Negara.

Untuk mengatur kelembagaan BPSK tersebut telah dikeluarkan sejumlah Peraturan perundang-undangan tentang adanya BPSK sebagai berikut:

- a. Keputusan Presiden No.90/2001 tentang Pembentukan BPSK.
- b. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI No.301MPP/Kep./10/2001 tanggal 24 Oktober 2001 tentang Pengangkatan dan

*Pemberhentian Anggota dan Sekretariat BPSK.(Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)*

- c. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI No.302 MPP/Kep./10/2001 tanggal 24 Oktober 2001 tentang Pendaftaran LPKSM (*Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat*).
- d. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.350/MPP/Kep./12/2001 tanggal 10 Desember 2001 tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- e. Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No 605/MPP/Kep./8/2002 tanggal 29 Agustus 2002 tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian SengketaKonsumen.

Perlindungan Konsumen, ditentukan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum. Berdasarkan Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Menurut ketentuan tersebut di atas dapat diketahui bahwa para pihak yang bersengketa diberi hak untuk memilih lembaga atau badan manayang akan mereka pilih untuk menyelesaikan permasalahan yang mereka hadapi baik melalui jalur pengadilan maupun jalur luar pengadilan, untuk jalur pengadilan pengertiannya adalah pengadilan umum, sedangkan sesuai Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Penyelesaian sengketa konsumen, jalur luar pengadilan dilaksanakan di dalam suatu lembaga yang dibentuk berdasarkan Pasal 49 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, yaitu bahwa pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di daerah untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan.

Dengan demikian, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen-lah yang ditunjuk pemerintah sebagai lembaga yang dapat *menyelesaikan* sengketa konsumen diluar pengadilan Tidak dapat dipungkiri, bahwa dalam praktek-praktek perdagangan (baik ketika proses perdagangan maupun setelah proses perdagangan terjadi) banyak ditemui akan adanya suatu pelanggaran-pelanggaran terhadap apa yang menjadi hak konsumen (sebagai pengguna barang dan/atau jasa) ataupun pelanggaran pelaku usaha ketika menawarkan dan menjualkan produk kepada konsumen, sehingga akhirnya konsumen berminat sampai pada akhirnya mengkonsumsi produk yang ditawarkan tersebut.

### **Rumusan Masalah.**

Dari uraian latar belakang penelitian masalah tersebut di atas, maka dapat dirumuskan beberapa pokok permasalahan antara lain adalah:

1. Bagaimana proses dan atau cara penyelesaian sengketa konsumen antara konsumsen dengan produsen sebagai pelaku usaha melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Batam, terutama penyelesaian sengketa ketika sengketa terjadi telah ada dasar perjanjian yang menjadi kesepakatan oleh para pihak yang bersengketa sebelumnya?

### **TIJNJAUAN PUSTAKA**

#### **Cara Penyelesaian Sengketa Konsusmen Melalui BPSK.**

Penyelesaian sengketa antara produsen dengan konsumen dengan cara antara lain yaitu dengan melalui sebagai berikut:

1. Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi.

Penyelesaian sengketa yang terbaik sesungguhnya adalah penyelesaian oleh para pihak (konsumen sebagai pemakai akhir suat-produk dengan produsen sebagai pelaku usaha), sehingga

dapat diperoleh hasil yang menguntungkan kedua belah pihak. Penyelesaian melalui musyawarah mufakat oleh para pihak seperti tersebut di atas tanpa campur tangan oleh pihak mana pun. Namun demikian, apabila para pihak gagal/tidak tercapai kesepakatan dalam perundingan, maka para pihak dapat menempuh penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang telah disediakan oleh pemerintah dalam upaya untuk memberikan pelayanan masyarakat (konsumen dan produsen). Penyelesaian sengketa harus memperhatikan kewenangan dari lembaga tersebut (BPSK) sesuai Undang-Undang Nomor. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pengaturan mengenai mediasi dapat di temukan dalam ketentuan Pasal 6 ayat 3, ayat 4 dan ayat 6 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 . Ketentuan mediasi yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 ini merupakan suatu proses kegiatan sebagai kelanjutan dari gagalnya negosiasi yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999.

Mediasi adalah intervensi terhadap suatu sengketa atau negosiasi oleh pihak ketiga yang dapat diterima, tidak berpihak dan netral yang tidak mempunyai kewenangan untuk mengambil keputusan dalam membantu para pihak yang berselisih dalam upaya mencapai kesepakatan secara sukarela dalam penyelesaian permasalahan yang disengketakan.

Mediasi dari pengertian di atas berfungsi sebagai mediator sebagai pihak ketiga yang netral, independen, tidak memihak dan ditunjuk oleh para pihak secara langsung melalui lembaga mediasi, mediator para pihak berdasarkan pada kehendak dan kemauan para pihak. Walaupun fungsinya berkewajiban untuk melaksanakan tugas walaupun para pihak demikian ada suatu pola

umum yang dapat diikuti dan pada umumnya dijalankan oleh mediator dalam rangka penyelesaian sengketa.

2. Penyelesaian Melalui Konsiliasi. Penyelesaian sengketa melalui cara konsiliasi juga melibatkan pihak ketiga (*konsiliator*) yang tidak berpihak atau netral dan keterlibatannya karena diminta oleh para pihak. Menurut Bindshchedler, bahwa unsur ketidakberpihakan dan kenetralan merupakan kata kunci untuk keberhasilan fungsi konsiliasi. Hanya dengan tepenuhinya dua unsur ini, objektivitas dapat terjamin. Pengertian konsiliasi di atas diambil dari batasan yang diberikan oleh Institut Hukum Internasional yang dituangkan dalam Pasal 1 *the regulations on the procedure of international conciliation* tahun 1961. Badan konsiliasi bisa yang sudah terlembaga atau *Ad Hoc* (sementara) proses seperti ini berupaya mendamaikan pandangan-pandangan para pihak yang bersengketa meskipun usulan-usulan penyelesaian yang dibuat oleh konsiliator sifatnya tidak mempunyai kekuatan hukum. Konsiliator adalah seorang atau lebih yang memenuhi syarat sebagai konsiliasi yang ditetapkan oleh menteri, yang bertugas melakukan konsiliasi dan wajib memberikan anjuran tertulis kepada para pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan sengketa dan kepentingannya.

Syarat-syarat untuk menjadi konsiliasi antara lain:

- a. Beriman dan bertakwa kepada Yang Maha Esa
- b. Warga negara Indonesia
- c. Berumur sekurang-kurangnya 45 tahun
- d. Pendidikan minimal lulusan strata satu
- e. Berbadan sehat menurut surat keterangan dokter
- f. Berwibawah, jujur, adil dan berkelakuan tidak tercela
- g. Menguasai peraturan perundangan yang terkait.
- h. Syarat lain yang ditetapkan oleh menteri,

Jika kita kembali pada asal kata konsiliasi, *conciliation* berarti perdamaian Kemudian. Jadi pada prinsipnya konsiliasi merupakan perdamaian, juga sebagaimana diatur dalam 1851-1864 Bab Kedelapan belas Buku III Kitab Undang-undang Hukum Perdata. Berarti segala sesuatu yang dimaksudkan untuk diselesaikan melalui konsiliasi tunduk pada ketentuan Kitab Undang-undang Hukum Perdata, dan secara khusus Pasal 1851-1864. hasil kesepakatan para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa konsiliasi inipun harus dibuat secara tertulis dan ditandatangani secara bersama-sama oleh para pihak yang bersengketa.

Sesuai Undang-Undang- Nomor 30 tahun 1999, kesepakatan tertulis tersebut harus didaftarkan di Pengadilan Negeri dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal penandatnagan, dan dilaksanakan dalam jangka waktu 30 (tiga puluh hari) terhitung sejak tanggal pendaftaran di Pengadilan negeri. Kesepakatan Kesepakatan tertulis hasil konsiliasi bersifat final dan mengikat para pihak. (Huala Adolf & A. Chandra Wulan, Masalah-masalah Hukum Perdagangan Internasional).

Dari apa yang penulis uraikan di atas dapat disimpulkan bahwa konsiliasi adalah

- a. Merupakan suatu bentuk perdamaian
  - b. Kehadiran pihak ketiga dituntut secara aktif dalam memberikan usulan dan solusi dari sengketa para pihak.
  - c. Berupaya untuk mempertemukan para pihak
  - d. Keputusan diambil harus dituangkan dalam bentuk perjanjian tertulis dan di tanda angani para pihak.
  - e. Kesepakatan tersebut harus didaftarkan di Pengadilan
  - f. Arbitrase adalah Hasil kesepakatan yang diambil bersifat final dan mengikat.
3. Penyelesaian sengketa Melalui Arbitrase. Arbitrase adalah kekuasaan untuk menyelesaikan sesuatu perkara menurut kebijaksanaan. Apabila kita memperhatikan rumusan arbitrase



yang dikemukakan oleh Frank berdasarkan dalil, pilihan arbitrase adalah prose yang mudah dipilih oleh para pihak secara sukarela karena ingin agar perkaranya diputus oleh juru pisah yang netral sesuai dengan pilihan dimana keputusan mereka berdasarkan dalil dalil dalam perkara tersebut, dan para pihak setuju sejak semula untuk menerima putusan tersebut sevcarta puinal dan mengikat.

Dalam arbitrase, para pihak menyetujui untuk menyelesaikan sengketanya kepada pihak netral yang mereka pilih untuk membuat keputusan. Arbitrase adalah suatu adjudikasi provat. Dalam beberapa hal arbitrase mirip dengamn adjudikasi publik dan sama-sama memiliki beberraapa keuntungan dan kelemahan.

## **METODE PENELITIAN**

### **Desain Penelitian.**

Penelitian ini akan mempunyai nilai ilmiah jika berpatokan pada syarat-syarat metode ilmiah, karena penelitian merupakan alat dan atau suatu sarana utama dalam mengembangkan ilmu pengetahuan teknologi yang bertujuan untuk mengungkap kebenaran secara sistematis, metodologis dan konsisten. Melalui proses penelitian tersebut, sangat perlu diadakan analisis dan konstruksi terhadap data yang peneliti dipergunakan (*desain* penelitian) dengan metode kualitatif. Dalam penelitian ini data yang ada dikumpulkan dan diolah, dan atau dalam melaksanakan suatu penelitian membutuhkan sebuah metode (*desain* penelitian)<sup>2</sup>.

Desain penelitian yang dimaksud dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif dan atau kualitatif, tentunya peneliti akan menyesuaikan kebutuhan suatu penelitian. Sehubungan hal di atas, dimana dalam penelitian ini, peneliti mempergunakan desain penelitian

---

<sup>2</sup> Soerjono, Soekanto. dan Sri, Mamuji. (1985). *Penelitian Hukum Normatif*. Hal.1-2.

dengan metode kualitatif. Dalam Penelitian Kualitatif yang bertolak dari data dan memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjelasan dan akhirnya berakhir pada suatu teori.

### **Lokasi Penelitian.**

Lokasi Penelitian dilaksanakan di Kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Batam, Tepatnya di gedung bersama pelayanan publik Pemerintah Daerah Kota Batam (lanati 5).

### **Sumber dan Jenis Data**

Sumber data adalah tempat dimana dapat diketemukannya data-data penelitian. Sumber-sumber tersebut dapat dibagi menjadi 2 (dua) yaitu:

Sumber Data primer, yaitu data yang diperoleh seorang peneliti langsung dari obyeknya, misalnya, dengan cara wawancara, observasi, pengamatan, angket, dll, sumber data primer adalah wawancara dengan informan kunci (*key informan*) dengan menggunakan pedoman wawancara anggota BPSK dari unsur pemerintah, selaku ketua BPSK .

Sumber bahan hukum yang diperoleh seorang peneliti secara tidak langsung dari obyeknya, tetapi melalui sumber lain baik lisan maupun tulisan. misalnya bahan hukum primer yang meliputi:

1. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa atau yang disingkat dengan (APS).
3. Kitab Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).
4. Keputusan Menteri Perdagangan RI Nomor 817/M-DAG/KEP/11/2008 tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Batam.

5. Keputusan Menteri Perdagangan RI Nomor 48/M-DAG/KEP/2/2009 tentang Pengangkatan Kepala Sekertariat dan Anggota Sekertariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) pada Pemerintah Kota Batam.
6. Dan beberpa peraturan lainnya yang terkait.

Sumber data sekunder. Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang penulis peroleh dengan mempelajari literatur atau referensi yang terkait dengan penelitian termasuk berkas sengketa .

### **Pendekatan Yang Digunakan**

Apabila seseorang peneliti akan melakukan kegiatan-kegiatan penelitian, maka sebelumnya peneliti harus terlebih dahulu memahami metode dan sistematika penulisan. Sudah tentu hal ini harus memahami ungkapan kebenaran melalui suatu kegiatan ilmiah. Kebenaran memperoleh kegiatan upaya-upaya untungan, spekulasi dan kewibawaan seseorang, yang dikualifikasikan sebagai upaya ilmiah. Menurut <sup>3</sup>sumber tersebut adalah observasi, generalisasi dan teorisasi, penjelasan meengenai fakta-fakta yang terjadi, yang sekal;igus merupakan sumber-sumber primer, atau utama dari pada ilmu peengetahuan untuk memperoleh deskripsi-deskripsi umum atau khusus termasuk teori-teori yang ada.

### **Teknik Pengumpulan Data.**

Dokumen suatu data dapat diperoleh dari sumber data dengan adanya metode pengumpulan data yang sesuai dengan tujuan, karena melalui metode pengumpulan data ini akan diperoleh data yang diperlukan kemudian dianalisis supaya cocok dengan apa yang diharapkan. Dengan permasalahan tersebut di atas, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang diperoleh dari hasil penelitian kemudian dianalisis dengan pengolahan dan

---

<sup>3</sup> SM, Steinmann. & G, Willem. (1967). Hal.15.

analisa kualitatif lebih menekankan pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dengan menggunakan logika ilmiah, dengan penekanan pada usaha menjawab pertanyaan penelitian melalui cara-cara berfikir formal dan argumentatif.

Data yang diperoleh baik dari studi lapangan maupun studi dokumen pada dasarnya merupakan data yang dianalisis secara deskriptif kualitatif, yaitu setelah data terkumpul kemudian dituangkan dalam bentuk uraian logis dan sistematis, selanjutnya dianalisis, untuk memperoleh kejelasan penyelesaian masalah. Kemudian ditarik kesimpulan secara deduktif, yaitu dari hal yang bersifat umum menuju hal yang bersifat khusus.

Wawancara. Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan terhadap data primer yang diajukan terhadap informan dan respon dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan sebagai alat pengumpulan data untuk mendapatkan keterangan lisan mengenai masalah yang diteliti. Adapun informasi yang peneliti wawancarai antara lain Hari Murti, SH, (bahagian /bidang Kepaniteraan Sekertariat BPSK, Ibu Yuniarti, SH.(anggota sekertiat Tata Usaha BPSK Kota Batam).

### **Analisa Data.**

Berdasarkan data-dengan tidak menggunakan yang bersifat angka dan rumus. penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif yang caca yang telah dikumpulkan, baik data primer maupun data sekunder, ditarik simpulan yang kemudian dianalisis secara kualitatif yaitu suatu metode dengan tidak menggunakan yang bersifat angka dan rumus, penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif yang cenderung menggunakan pendekatan induktif, penelitian kuantitatif ini tidak menggunakan perhitungan matematika, penelitian dilakukan dengan menyusun asumsi dasar yang nantinya dengan digunakan untuk mengumpulkan dan mengelola data dengan cara sistematis, namun tetap saja

dalam penelitian kualitatif ini data yang dikumpulkan haruslah objektif (tidak terpengaruh dalam pendapat peneliti sendiri).

Penafsiran dan Pengambilan Simpulan. Penelitian hukum yang merupakan suatu kegiatan ilmiah, yang di dasarkan pada metode, sistematika dan pemikiran tertentu yang bertujuan untuk mempelajari suatu atau beberapa gejala hukum tertentu. Seorang peneliti seyogyanya, menafsirkan suatu penelitian itu dalam arti yang diatur dalam Undang-undang,kaitannya dengan judul adalah penyelesaian sengketa antara produsen dengan konsumen melalui Badan Penyelesain Sengketa Konsumen (BPSK) di kota Batam. Penafsiran tersebut merupakan pemahaman-pemahaman yang diberikan pemerintah dalam menyelesaikan sengketa di luar Pengadilan.

Dalam penarikan simpulan sementara, peneliti menyimpulkan bahwa penyelesaian sengketa antara produsen dengan konsumen melalui BPSK kota Batam telah berjalan dengan baik, dan masyarakat telah memahami fungsi BPSK itu sendiri yang merupakan salah satu wadah penyelesaian sengketa di luar Pengadilan, dan sengketa tersebut melibatkan unsur pemerintah, pengusaha dan konsumen itu sendiri. Sehingga apa yang diputuskan sudah terwadahi secara umum, oleh para pihak (pihak produsen dengan konsumen).

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian Tahun 2013 (Pengaduan 1 tahun terakhir/2013).**

Pengaduan/kasus yang masuk dari konsumen untuk menggugat produsen dan atau pelaku usaha sejak tanggal 9 Januari 2013 – 15 Desember 2013 sebanyak 46 Pengaduan/kasus. Kasus-kasus tersebut telah diterima dan diproses oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Batam, dengan perinciannya sebagai berikut :

1. Yang telah di proses dan telah diputus sebanyak = 25  
Pengaduan/kasus

2. Yang masih dalam proses penyelesaian sebanyak Pengaduan/kasus	=	10
3. Yang selesai pra sidang sebanyak pengaduan/kasus	=	7
4. Yang selesai tidak sepakat sebanyak Pengaduan/kasus	=	1
5. Yang tidak dapat diselesaikan BPSK sebanyak Pengaduan/kasus	=	1
6. Yang pelaku usaa tidak bersedia diselesaikan sbyk Pengaduan/kasus	=	1
7. dan lain-lain sebanyak Pengaduan/kasus	=	1

#### Jenis - Jenis Pengaduan/Kasus

Sejak tanggal masuknya pengaduan di tahun 2013 ini, jenis-jenis pengaduan /kasus meliputi 5 (lima) jenis kasus yaitu :

1. Pengaduan/Kasus Properti sebanyak kasus	=	20
2. Pengaduan/Kasus masalah Jasa sebanyak kasus	=	4
3. Pengaduan/kasus masalah leasing sebanyak kasus	=	4
4. Pengaduan/kasus klaim Asuransi sebanyak kasus	=	3
5. Pengaduan/kasus sertifikat sebanyak kasus	=	1
6. dan lain-lain (tdk jelas) sebanyak	=	14
Total Kasus	=	46

Yang tergugat (Badan Hukum / Perusahaan). Yang tergugat (Badan Hukum, pengaduan) ke BPSK tahun 2013 ini sejumlah 46 Badan Hukum / Usaha yang meliputi:

- a. Dari Pelaku Usaha yang berbadan hukum = 32 Badan Hukum
- b. Dari Lembaga Bank/BPR sebanyak = 8 Badan Hukum
- c. Dari Pembiayaan lainnya sebanyak = 1 Usaha
- d. Dari Pelayanan Publik sebanyak = 2 Usaha
- e. dan lain-lain, sebanyak . = 3 Usaha
- f. Jumlah / sebanyak = 46 Badan Hukum / Badan Usaha

Cara Penyelesaiannya. Cara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Batam menyelesaikan sengketa konsumen dengan produsen menempuh/dan atau menyelesaikannya dengan cara sbb:

- a. Penyelesaian melalui Konsiliasi sebanyak 18 pengaduan/kasus
- b. Penyelesaian melalui negosiasi sebanyak 7 pengaduan/kasus
- c. Penyelesaian melalui Arbitrase sebanyak 3 pengaduan/kasus.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Pembahasan**

Penyelesaian Sengketa melalui BPSK Kota Batam, dalam sebuah perkara atau sengketa dalam kehidupan masyarakat saat ini dalam prakteknya tidak hanya dapat diselesaikan melalui jalur pengadilan tetapi juga dapat diselesaikan melalui jalur luar pengadilan, salah satu penyelesaian sengketa yang dapat diselesaikan diluar pengadilan adalah sengketa konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen dalam perkembangan kehidupan masyarakat dapat diselesaikan oleh suatu badan atau lembaga yang secara hukum telah dibentuk oleh pemerintah berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa

Konsumen, selanjutnya disebut dengan BPSK yang merupakan amanat dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 (11) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa atau perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha.<sup>4</sup>

Kota Batam, pengaduan yang masuk melalui BPSK Kota Batam untuk 1(satu) tahun terakhir ini (2013) berjumlah 46 kasus, 25 pengaduan/kasus yang ada telah diputus oleh BPSK dan hasilnya final, artinya para pihak menerima keputusan tersebut, karena mereka menganggap keputusan itu sudah terwadahi dan wajar, serta sadar kekurangan dan kelebihan mereka miliki. Kasus yang lainnya yang belum diputus masih dalam proses pembuktian dan keterangan dari para pihak, dan mudahan di awal tahun 2014 yang akan datang semuanya sudah selesai dan mendapat putusan yang bersifat final.

Melalui BPSK Kota Batam. Berdasarkan data dan wawancara yang penulis laksanakan pada sekretariat BPSK Kota Batam. Tepatnya BPSK di Batam Centre, bahwa pengaduan/kasus property menduduki jumlah yang terbanyak, yaitu 20 (dua puluh) kasus, hal disebabkan adanya ketidak sesuaian informasi awal melalui liflet atau bentuk lainnya tentang informasi dan atau data dan kelengkapan suatu rumah yang menjadi milik konsumen, ini berkali-kali konsumen menyampaikan kepada pihak perumahan (deploper) namun hasilnya tidak maksimal dan masyarakat merasa dirugikan, setelah berkordinasi para pihak yang memahami kasus-kasus

---

<sup>4</sup> (Yusuf, Shofie. (2002). Penyelesaian Sengketa Konsumen. 39).



seperti tersebut di atas akhirnya disampaikan kepada BPSK untuk mendapatkan keputusan dan kepastian secara legal yang tidak merugikan para pihak baik konsumen maupun produsen.

Pengaduan/kasus lainnya antara lain kasus jasa, leasing, klain asuransi, sertifikat, yang jumlahnya tergolong sedikit di banding kasus properti. Jika di lihat gugatan yang masuk ke BPSK tahun 2013 ini gugatan yang terbanyak ditujukan tergugatnya kepada pelaku usaha (yang ber Badan Hukum, menyusul lembaga Pembiayaan lainnya, dari sekian banyak gugatan yang ditujukan pada pelaku usaha penyelesaiannya 75 % dilakukan melalui konsiliasi, sedangkan putusan melalui mediasi dan arbitrase menempati pada posisi kedua dan ketiga.

### **Upaya dan atau Solusi Penyelesaian Sengketa.**

Dari awal pendaftaran sampai permohonan penerimaan berkas pengaduan/kasus yang di alamatkan pada BPSK Kota Batam untuk permohonan diselesaikan, BPSK terlebih dahulu menyampaikan atau memanggil para pihak yang bersengketa untuk memahami hak dan kewajibanya seperti yang diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen No. 8 tahun 1999 dan fungsi, kewenangan termasuk hak dan kewajiban BPSK. Hal ini dimaksudkan agar proses penyelesaian sengketa berjalan lancar, cepat dan penuh akurasi danyuridis. Namun kenyataannya hal tersebut sebahagian penggugat dan tergugat tidak mematuhi sepenuhnya akibatnya belum bisa diproses dan atau diputuskan. Upaya dan atau solusinya adalah memberi kesempatan ulang untuk menepati dan melengkapi dokumen dan atau keterangan yang diperlukan dalam proses penyelesaiannya melalui BPSK, dan akan diputus diawal tahun 2014 yang akan datang.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

1. Proses dan atau penyelesaian sengketa konsumen antara konsumen dengan produsen sebagai pelaku usaha melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Batam adalah ketika para pihak yang bersengketa sudah ada perjanjian/ kesepakatan sebelumnya maka BPSK tetap menghormati perjanjian para pihak sebagai dasar dan pertimbangan pengambilan keputusan Majelis, dan untuk proses penyelesaian sengketa di BPSK Kota Batam sudah sesuai dengan kaidah atau Peraturan perundang-undangan yang ada, lebihkhususlagimasalahwaktusuai aturan dengan kenyataan, yaitu dalam penyelesaian sengketa konsumen dalam waktu 21 (duapuluh satu) hari kerja sejak permohonan sudah mendapatkan keputusan Majelis. Faktor yang pendukung dilihat dari peran majelis yang bersifat aktif ketika menjadi konsiliator atau aktif ketika menjadi mediator atau arbitor dalam proses penyelesaian sengketa konsumen adalah sesuai dengan aturan pelaksanaan BPSK dalam keputusan menteri yaitumajelis sebagai konsiliator harus bersifat atif dan menjawab dan menyikapi pertanyaan dan masalah yang ia hadapi agar para pihak puas atas jawaban tersebut.

### **Saran**

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Batam, diharapkan / disarankandapat memiliki anggota dengan pendidikan terakhir Strata dua (S2) yang jauh lebih memiliki wawasan. Analisis serta pemahaman teori secara akurasi dan analisis tentang proses Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) sehingga berguna dalam pelaksanaan proses penyelesaian sengketa, dan masyarakat di Kota Batam.

**DAFTAR PUSTAKA**

**Buku, Jurnal dan Makalah**

- Ade, Maman, Suherman. (2002). *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*. Ghalia Indonesia.
- Ahmadi, Miru. & Sutarman, Yodo. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Devisi Buku Perguruan Tinggi PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Bambang, Dwiloka. & Ratiriyana. (2005). *Tehnik Menulis Karya Ilmiah*, Rineke Cipta. Jakarta
- Bambang, Waluya. (2002). *Penelitian Hukum Dalam Prakte*. Sinar Grafika, Jakarta.
- Gunawan, Widjaja. & Ahmad, Yani. (2001). *Seri hukum Bisnis. Hukum arbitrase manajemen*. PT RajaGrafindo Persada. Jakarta
- Gunawan, Wijaya. (2005). *Seri Bisnis Alternatif Penyelesaian Sengketa*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Kartini, Muljadi. & Gunawan, Widjaja. (2008). *Seri Hukum Perikatan Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*. PT Raja Grafindo. Jakarta
- Kuntjaraningrat. (1999). *Kebudayaan, Metalitet & Pembangunan*, Gramedia, Jakarta
- Priyatna, Abdurrafiyid. (2002). *Arbitrase & Alternatif Penyelesaian Sengketa Suatu Pengantar*. PT Fikahati Aneska.
- Sentosa, Sembiring. (2006) *Himpunan Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen Dan Peraturan Perundang-undangan Yang Terkait*. Nuansa Aulia. Bandung.
- Shidarta. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Grasindo. PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sudaryatmo. (2004). *Memahami Hak Anda Sebagai Konsumen*. LKJ (Lembaga Konsumen). Pustaka Pelajar. Jogjakarta.

Suyud, Margono. (2002). *Cetakan Kedua. ADR & Arbitrase, Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*. Ghalia Indonesia

Yusuf, Shofie. (2002) *Pelaku Usaha, Konsumen dan Tindak Pidana Korporasi*. Ghalia Indonesia

### **Peraturan Perundang-undangan**

Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang No.30 Tahun 1999 tentang Arbitrase.dan Alternatif Penyelesaian

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.301/MPP/Kep./10/2001 tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

### **Media Massa**

<http://www.bonddisputeresolutionnews.com>.