



**PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)
DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA PEMBIAYAAN KONSUMEN
ANTARA KONSUMEN DAN PELAKU USAHA DENGAN CARA
MEDIASI
(STUDI DI BPSK KOTA MATARAM)**

***THE ROLE OF THE CONSUMER DISPUTE RESOLUTION AGENCY
(BPSK) IN RESOLVING CONSUMER FINANCING DISPUTES
BETWEEN CONSUMERS AND BUSINESS ACTORS BY
MEDIATION
(STUDY AT BPSK MATARAM CITY)***

Irma Aulia Ariani

Fakultas Hukum Universitas Islam Al-Azhar Mataram

Email : irmaaulia011@gmail.com

M. Ikhsan Kamil

Fakultas Hukum Universitas Islam Al-Azhar Mataram

Email : kamil.notaris@gmail.com

Irma Istihara Zain

Fakultas Hukum Universitas Islam Al-Azhar Mataram

Email : irma.istihara96@gmail.com

Abstrak

Tulisan ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa pembiayaan konsumen antara konsumen dan pelaku usaha dengan cara Mediasi Di BPSK Kota Mataram serta Tata Cara penyelesaian Sengketa Pembiayaan Konsumen antara Konsumen dan Pelaku Usaha melalui BPSK dengan cara Mediasi Di BPSK Kota Mataram? Adapun penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris dengan analisis data secara kualitatif. Adapun hasil penelitian ini ialah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram berwenang menyelesaikan sengketa konsumen berdasarkan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 jo. Peraturan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI No. 350/MPP/Kep/12/2001. BPSK dapat menyelesaikan sengketa melalui konsiliasi, mediasi, atau arbitrase. Karena peraturan tersebut tidak membatasi jenis sengketa yang ditangani, maka sengketa pembiayaan konsumen termasuk dalam kewenangan BPSK untuk diselesaikan. Prosedur penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen di BPSK Kota Mataram dilakukan melalui tiga tahap, yaitu permohonan, persidangan, dan putusan. Tata cara ini sama seperti penyelesaian sengketa konsumen pada umumnya, sehingga tidak terdapat perbedaan prosedur antara sengketa pembiayaan konsumen dan sengketa lainnya.

Kata Kunci : Sengketa; Pembiayaan Konsumen; Mediasi

Abstract

This paper aims to determine and analyze the role of the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) in resolving consumer financing disputes between consumers and business actors by means of Mediation at the BPSK in Mataram City and the Procedures for resolving Consumer Financing

Disputes between Consumers and Business Actors through BPSK by means of Mediation at the BPSK in Mataram City? This research uses empirical legal research methods with qualitative data analysis. The results of this research are that the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) in Mataram City has the authority to resolve consumer disputes based on Article 52 of Law Number 8 of 1999 in conjunction with Regulation of the Minister of Industry and Trade of the Republic of Indonesia No. 350/MPP/Kep/12/2001. BPSK can resolve disputes through conciliation, mediation, or arbitration. Because the regulation does not limit the types of disputes handled, consumer financing disputes are included in the authority of BPSK to be resolved. The procedure for resolving consumer financing disputes at the BPSK in Mataram City is carried out through three stages, namely application, trial, and decision. This procedure is the same as for resolving consumer disputes in general, so there is no difference in procedure between consumer financing disputes and other disputes.

Keywords: *Dispute; Consumer Finance, Mediation*

A. PENDAHULUAN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan dasar hukum utama yang mengatur hak-hak konsumen di Indonesia. Dalam Undang-undang ini, konsumen diberikan hak untuk memperoleh informasi yang jelas mengenai barang dan/atau jasa yang dibeli, hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa yang sesuai dengan nilai tukar yang adil, serta hak untuk mendapatkan perlindungan dari praktik-praktik bisnis yang merugikan.¹ Namun, meskipun konsumen memiliki hak-hak tersebut, dalam praktiknya sering terjadi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, terutama dalam bidang pembiayaan konsumen (misalnya kredit atau pinjaman). Sengketa ini bisa terjadi akibat ketidakjelasan dalam perjanjian, pelanggaran kewajiban oleh pelaku usaha, atau ketidakseimbangan dalam transaksi yang merugikan konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah lembaga yang dibentuk berdasarkan Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang memiliki fungsi untuk memfasilitasi penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. BPSK dapat melakukan mediasi, konsiliasi, atau arbitrase untuk menyelesaikan sengketa, terutama dalam hal yang melibatkan transaksi barang dan/atau jasa. Sebagaimana Pasal 52 Undang-undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa BPSK berperan dalam memberikan solusi bagi sengketa yang timbul antara konsumen dan pelaku usaha dengan cara yang cepat, adil, dan tidak memerlukan biaya tinggi. Melalui mediasi, BPSK berusaha untuk mengatasi sengketa secara damai dengan melibatkan pihak ketiga yang netral sebagai mediator.²

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibentuk untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha secara *non-litigasi*, dengan tujuan memberikan solusi yang adil dan cepat bagi kedua belah pihak. BPSK memiliki peran penting dalam mengedukasi konsumen mengenai hak-haknya serta memberikan fasilitas bagi penyelesaian sengketa melalui mediasi, yang dianggap sebagai metode yang lebih efektif dan efisien

¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti. (2008). *Hukum perlindungan konsumen*. Jakarta: PT Sinar Grafika, 27.

² Zulham. (2016). *Hukum perlindungan konsumen* (2nd ed.). Jakarta: Kencana, 1.

dibandingkan proses hukum formal.

Pembiayaan konsumen, yang meliputi kredit, pinjaman, atau cicilan, seringkali menimbulkan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, terutama jika terjadi perbedaan pemahaman atau ketidakpuasan mengenai syarat dan ketentuan yang berlaku. Hal ini bisa mencakup permasalahan seperti bunga yang tidak transparan, pelanggaran terhadap hak konsumen dalam pengembalian barang atau jasa, serta klaim mengenai pembayaran yang tidak sesuai.³ Studi kasus di BPSK Kota Mataram dapat memberikan gambaran konkret mengenai bagaimana BPSK menjalankan perannya dalam menyelesaikan sengketa pembiayaan konsumen melalui mediasi. Di Mataram, sebagai salah satu daerah yang aktif dalam penyelesaian sengketa konsumen, peran BPSK dapat diobservasi dalam praktik nyata, termasuk efektivitas mediasi dalam menyelesaikan permasalahan antara konsumen dan pelaku usaha.⁴ Pemerintah Kota Mataram dalam upaya memberikan perlindungan kepada warganya, menyadari akan pentingnya pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Keinginan yang kuat untuk melindungi masyarakat untuk menjadi modal bagi pemerintah kota Mataram dan untuk membentuk suatu badan yang bisa menampung keluhan-keluhan masyarakat sebagai konsumen. Sehingga, dibentuklah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Mataram, dimana, dari beberapa pengaduan konsumen di BPSK, sebagian besar pengaduan konsumen yang ditangani BPSK Kota Mataram adalah sengketa konsumen dan pelaku usaha dalam hal ini berasal dari sektor jasa keuangan *non-bank* (Lembaga Pembiayaan) khususnya dalam sengketa pembiayaan (*Consumer finance*).⁵ Berdasarkan uraian dalam latar belakang di atas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam lagi. Hasil dari penelitian ini akan dituangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul “Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menyelesaikan Sengketa Pembiayaan Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha Dengan Cara Mediasi (Studi Di BPSK Kota Mataram).

B. METODOLOGI

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian empiris, untuk melihat hukum kondisi penerapan hukum yang seharusnya dan senyatanya di masyarakat dengan pendekatan kualitatif yang menggabungkan hasil wawancara, dan studi dokumen yang didasarkan atas pengumpulan dan penemuan data serta informasi melalui studi lapangan di Kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang merupakan sasaran

³ Prasetyawati, E. (2013). Konsep Hukum Pembiayaan Konsumen Di Masa Yang Akan Datang. *Jurnal Hukum Yustisia*, 2(2), p. 200.

⁴ Amin, Z. (2012). Kajian Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan Di Indonesia Melihat Dari Pengalaman Di Luar Negara Lain. 2(4), Fakultas Hukum Universitas Negeri Surabaya, p. 64.

⁵ *Ibid*, p. 29

dan objek penelitian yang dipergunakan dalam menjawab permasalahan pada penelitian ini, kemudian dilakukan pengujian pada fakta akurat yang terdapat dalam masyarakat. Dengan demikian kebenaran dalam suatu penelitian mampu memberikan masukan bagi pihak yang berkepentingan.

C. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menyelesaikan Sengketa Pembiayaan Konsumen Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha Dengan Cara Mediasi Di BPSK Kota Mataram

Penyelesaian sengketa konsumen pada masyarakat dewasa ini bisa diselesaikan dalam suatu badan atau lembaga yang telah sah dibentuk oleh Pemerintah berdasarkan Pasal 49 Ayat (1) Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di suatu Daerah tingkat II guna melakukan penyelesaian sengketa konsumen. Terbentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan angin segar bagi masyarakat agar nantinya sengketa yang dihadapi masyarakat dapat diselesaikan secara menyeluruh.⁶ Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berperan melaksanakan proses penyelesaian sengketa dan penuntasan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen melalui 3 (tiga) metode penyelesaian, diantaranya Mediasi, Konsiliasi dan Arbitrase.

Berdasarkan bunyi Pasal 52 UUPK jo. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan (Kepmenperindag) No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang merupakan hukum acara BPSK. Bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK lebih difokuskan pada penyelesaian sengketa peredaran barang dan jasa. Akan tetapi, dalam peraturan tersebut tidak secara rinci dijelaskan dan diberi batasan terkait dengan jenis barang dan jasa seperti apa yang menjadi kewenangan BPSK.⁷ Akan tetapi pada praktiknya bahwa hingga saat ini kasus yang seringkali ditangani oleh BPSK berada dalam lingkup sektor jasa keuangan, seperti pembiayaan konsumen, dan lain sebagainya. Sebagian besar BPSK yang ada di Indonesia dalam menangani dan menyelesaikan kasus pada sektor jasa keuangan baik bank maupun non - bank sangat diupayakan penyelesaiannya melalui cara konsiliasi dan mediasi karena apabila telah tercapai kesepakatan akan dikeluarkan perjanjian damai, sebisa mungkin pihak majelis menghindari penyelesaian sengketa dengan cara arbitrase

⁶ Mursidah, M. A., Junus, N., & Kamba, S. N. M. (2003). Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa finance di Kota Gorontalo. *Jurnal Ilmu Hukum dan Tata Negara*, 1(3), p. 127.

⁷ Anugerah, D. P. (2023). Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Retrieved January 23, 2025, from <https://www.hukumonline.com/klinik/a/tugas-dan-wewenang-badanpenyelesaian-sengketa-konsumen-lt64e6fbcd33bb7/>

karena kemungkinan ada peluang bagi para pihak untuk membawa kasus tersebut hingga ke Mahkamah Agung.

Apabila para pihak merasa keberatan atas putusan yang dikeluarkan oleh BPSK meskipun putusan tersebut diperkuat oleh Pengadilan, namun tidak diperkuat oleh Mahkamah Agung maka itulah yang menimbulkan Mahkamah Agung menganggap bukan sengketa tersebut bukan merupakan kewenangan BPSK. Padahal apabila dilihat dalam UUPK tidak dibedakan apakah BPSK berwenang atau tidak dalam menyelesaikan sengketa di sektor jasa keuangan, melainkan UUPK menjelaskan bahwa BPSK memiliki kewenangan dalam melakukan penyelesaian sengketa. Dari Hasil Wawancara Dengan Haerani, SH.,MH menjelaskan alasannya pada tanggal 9 Desember 2024 bahwa :

Penyelesaian sengketa konsumen umumnya di BPSK tidak hanya menyelesaikan sengketa yang berkaitan dengan pembiayaan konsumen saja, akan tetapi sengketa yang berkaitan dengan peredaran barang dan jasa (aspek perdata) yang menyangkut ganti rugi. Alasan para pihak yang bersengketa baik termohon maupun pemohon lebih memilih mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen karena cara mediasi dianggap paling fleksibel. Selain itu juga mediasi lebih menunjukkan suasana kekeluargaan yang ditandai dengan adanya jabat tangan disetiap akhir penyelesaian serta ditandai adanya perjanjian damai antara konsumen dengan pelaku usaha. Selain itu juga adanya mediator yang pro-aktif yang ikut serta dalam penyelesaian sengketa untuk memberikan pencerahan dan edukasi kepada kedua belah pihak.

Penyelesaian sengketa melalui mediasi di BPSK Kota Mataram dinilai efektif untuk menyelesaikan suatu perkara, karena didukung dengan beberapa hal yang menjadi faktor tercapainya mediasi yang sifatnya *win-win solution*, diantaranya:

1. Adanya keterampilan dari mediator;
2. Teknik - teknik mediator dalam mendamaikan dan bertanya;
3. Kemampuan menganalisa sengketa dari seorang mediator dalam melakukan mediasi;
4. Iktikad baik dari para pihak untuk melaksanakan eksekusi akta perdamaian, yang merupakan suatu bukti bahwa suatu sengketa perlindungan konsumen telah berhasil diselesaikan dengan mediasi.

Proses ber perkara melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dilakukan dengan cepat, sederhana dan murah sama halnya dengan *Small Claims Court*, namun tidak serta-merta BPSK dikatakan *Small Claims Court*, adapun perbedaan BPSK dengan *Small Claims Court* yaitu pada *Small Claims Court* majelis yang menyelesaikan perkara berasal dari unsur hakim aktif dan pensiunan, sedangkan pada BPSK majelis

dapat berasal dari unsur pemerintah, konsumen dan pelaku usaha.⁸ Peran BPSK dianalisis dengan teori keadilan yang dikemukakan oleh *John Rawls* yaitu keadilan sebagai kejujuran (*Justice as Fairness*). Menurut *Rawls*, cara yang adil untuk mempersatukan berbagai kepentingan-kepentingan tersebut tanpa memberikan perhatian yang istimewa terhadap kepentingan itu sendiri. Maka dapat dianalisis bahwa peran BPSK dalam penyelesaian konsumen bertujuan untuk mempersatukan kepentingan-kepentingan, dalam hal ini antara konsumen dengan pelaku usaha, sehingga tujuan penyelesaian sengketa yang ditawarkan BPSK seperti mediasi, konsiliasi dan arbitrase dapat menghasilkan keadilan sebagai wujud perlindungan konsumen.⁹ Pasal 52 huruf g UUPK memang memberikan kewenangan pada BPSK untuk memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen. Akan tetapi, BPSK tidak diberikan kewenangan untuk melakukan pemanggilan paksa terhadap pelaku usaha tersebut. Meski demikian, BPSK bisa meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan bunyi Pasal 52 huruf i, Undang – Undang Perlindungan Konsumen dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen.

BPSK tidak memiliki kewenangan untuk melakukan pemanggilan paksa, tetapi BPSK bisa meminta bantuan pada penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha. Penyidik di sini mengacu pada Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia dan Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu di lingkungan instansi pemerintah yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang perlindungan konsumen, hal ini berdasarkan pada Pasal 59 Ayat 1 Undang – Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 yang berbunyi “ Selain Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia, Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu di lingkungan instansi pemerintah yang lingkup tugas - tugas dan tanggung jawabnya di bidang perlindungan konsumen juga diberi wewenang khusus sebagai penyidik sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Hukum Acara Pidana yang berlaku.”¹⁰

⁸ Panjaitan, H. (2023). Konsep mekanisme penyelesaian sengketa melalui *small claim court*: Suatu studi perbandingan dan implementasinya di Indonesia. *Law Review Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia*, 9, p. 477.

⁹ Sitompul, S. D., Siregar, J., & Law Office Superry Daniel Sitompul & Rekan. (2014). Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa konsumen terkait *good governance* (studi kasus di BPSK Kota Medan). *Jurnal Mercatoria*, 7(2), p. 219.

¹⁰ Hasanah, U. (2012). Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penegakan hak-hak konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 3(1), pp. 73–74.

2. Tata Cara Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Konsumen Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dengan Cara Mediasi Di BPSK Kota Mataram

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang diberi kewenangan yudikatif untuk menyelesaikan sengketa konsumen secara cepat, mudah, dan murah. Kecepatan ditentukan dari 21 hari kerja yang wajib menghasilkan sebuah putusan sebagaimana tercantum dalam Pasal 55 UUPK. Kemudahan terletak pada prosedur administratif dan proses pengambilan putusan yang sangat sederhana. Kemudahannya terletak pada pembiayaan atas persidangan yang dibebankan kepada pelaku usaha sesuai dengan nilai kerugian yang dapat dibuktikan. Sebagai bagian dari proses penyelesaian sengketa alternatif (*alternative dispute resolution*), maka tata cara penyelesaian sengketa konsumen untuk BPSK sangat sederhana dan sejauh mungkin dihindari suasana yang formal. Sebagai bagian dari alternatif penyelesaian sengketa, maka tata cara penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK sangat sederhana dan sejauh mungkin dihindari suasana yang formal. Oleh karena itu penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dilakukan melalui beberapa tahapan: ¹¹

1) Permohonan

Setiap konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK terdekat. Gugatan tersebut dapat dilakukan oleh konsumen yang bersangkutan, ahli warisnya (dalam hal ini konsumen yang bersangkutan telah meninggal dunia) atau kuasanya (dalam hal konsumen yang bersangkutan sakit atau berusia lanjut atau belum dewasa atau orang asing). Gugatan diajukan melalui sekretariat BPSK dapat dilakukan secara tertulis, maka sekretariat BPSK akan memberikan tanda terima kepada penggugat. Sedangkan apabila gugatan diajukan secara lisan, maka sekretariat BPSK akan mencatat dalam sebuah format yang disediakan secara khusus. Selanjutnya sekretariat BPSK mencatat gugatan tersebut dan dibubuhi tanggal dan nomor register. ¹²

Apabila permohonan ternyata tidak lengkap sebagaimana dalam ketentuan Pasal 16 tersebut di atas, atau gugatan bukan merupakan kewenangan BPSK, maka ketua BPSK harus menolak permohonan tersebut. Jika permohonan diterima atau dengan kata lain memenuhi persyaratan, maka konsumen dan pelaku usaha dapat memilih dan

¹¹ Riza, F., & Abduh, R. (2018). Penyelesaian Sengketa Secara Arbitrase Untuk Melindungi Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Jurnal Edutech*, 4(1), p. 3.

¹² Kurniawan. (2013). Perbandingan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia Dengan Negara-Negara *Common Law System*. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 43(2), p. 253.

menyepakati cara penyelesaian sengketa melalui konsiliasi, mediasi atau arbitrase.¹³

Pasal 26 ayat (1) Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 menentukan bahwa pemanggilan pelaku usaha untuk hadir di persidangan BPSK, dilakukan secara tertulis disertai dengan copy permohonan penyelesaian sengketa konsumen dalam waktu 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan penyelesaian sengketa konsumen diterima secara lengkap dan benar telah memenuhi persyaratan Pasal 16 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001.¹⁴

2) Persidangan

Setiap penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK dilakukan oleh majelis yang dibentuk berdasarkan keputusan ketua BPSK dan dibantu oleh panitera.¹⁵ Majelis tersebut harus berjumlah ganjil dan paling sedikit terdiri dari 3 (tiga) anggota BPSK yang mewakili unsur pemerintah (sebagai ketua) dan unsur konsumen dan pelaku usaha sebagai anggota.¹⁶ Sedangkan panitera ditunjuk dari anggota sekretariat BPSK.¹⁷

Permohonan diterima, maka ketua BPSK harus memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan salinan permohonan dari konsumen, selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan penyelesaian sengketa konsumen diterima secara benar dan lengkap.¹⁸ Untuk keperluan pemanggilan pelaku usaha tersebut, dibuat surat panggilan yang memuat hari, tanggal, jam dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan surat jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen dan disampaikan selambat-lambatnya pada hari ke 7 (tujuh) terhitung sejak diterimanya permohonan oleh BPSK. Penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dilakukan dengan 3 (tiga) cara, yaitu konsiliasi, mediasi dan arbitrase.¹⁹

3) Putusan

Dalam tahapan ini majelis wajib menyelesaikan sengketa konsumen selambat-lambatnya dalam waktu 21 hari kerja terhitung sejak gugatan diterima BPSK. Adapun hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi atau mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani, oleh konsumen dan pelaku usaha, selanjutnya

¹³ Rusli, T. (2012). Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha Menurut Peraturan Perundang-Undangan. *Keadilan Progresif*, 3(1), p. 92.

¹⁴ Parhusip, T. J. (2021). Cara Ajukan Keberatan Atas Putusan BPSK Yang Final Dan Mengikat. Retrieved January 23, 2025, from <https://www.hukumonline.com/klinik/a/cara-ajukan-keberatan-atas-putusan-bpsk-yang-final-dan-mengikat-lt5f93bb06c2af9/>.

¹⁵ Departemen Perindustrian dan Perdagangan. (2002). *Pedoman pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, p. 22.

¹⁶ Indonesia. (1999). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 54(2).

¹⁷ Deperindag, *Op, cit*, p. 23

¹⁸ Kurniawan, *Op. cit*, p. 255

¹⁹ Bustamar. (2015). Sengketa Konsumen Dan Teknis Penyelesaiannya Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *Jurnal Hukum*, 14(1), p. 40.

perjanjian tertulis dikuatkan dengan keputusan majelis yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis. Keputusan majelis dalam konsiliasi dan mediasi tidak memuat sanksi administratif. Sedangkan hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dibuat dengan putusan majelis yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis. Putusan majelis dalam arbitrase memuat sanksi administratif. Putusan Majelis sedapat mungkin didasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat, namun jika telah diusahakan dengan sungguh - sungguh ternyata tidak menghasilkan kata sepakat, maka putusan diambil dengan suara terbanyak (*voting*).

Sehingga putusan majelis tersebut disebut sebagai putusan BPSK. Putusan BPSK dapat berupa perdamaian, gugatan ditolak, atau gugatan dikabulkan. Apabila gugatan dikabulkan, maka dalam amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha berupa pemenuhan g Kemudian BPSK wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima. Berikutnya waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan BPSK pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut. Kemudian apabila para pihak menolak putusan BPSK, maka dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut.²⁰ Dan atau sanksi administratif berupa penetapan ganti kerugian paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).²¹

Menurut Haerani SH.,MH selaku wakil Ketua BPSK Kota Mataram dari hasil wawancara pada Senin tanggal 9 Desember 2024 menyampaikan bahwa: “ Dalam praktiknya, meskipun tidak disebutkan dalam Keputusan Menteri Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, Majelis BPSK melakukan Pra-Sidang pada hari pertama. Dalam Pra-Sidang tersebut, Majelis BPSK menjelaskan dan memberi kesempatan kepada pihak yang bersengketa untuk memilih salah satu dari tiga metode penyelesaian sengketa konsumen yang tersedia di BPSK, yaitu mediasi, konsiliasi, atau arbitrase.

Berdasarkan hasil olah data primer dari penulis, bahwa terdapat gambaran umum mengenai jumlah kasus yang telah diselesaikan oleh BPSK Kota Mataram terkait dengan Sengketa Pembiayaan Konsumen dari Tahun 2020 – 2024 yang diselesaikan dengan cara mediasi sebagai berikut :

²⁰ Suria Nataadmadja & Associates. (2019). *Procedures of dispute resolution through BPSK*. Retrieved January 24, 2025, from <https://www.surialaw.com/news/prosedur-penyelesaian-sengketa-di-bpsk>

²¹ Parhusip, T. J. (2021). *Cara ajukan keberatan atas putusan BPSK yang final dan mengikat*. Retrieved January 23, 2025, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/cara-ajukan-keberatan-atas-putusan-bpsk-yang-final-dan-mengikat-lt5f93bb06c2af9/>

No.	Tahun	Jumlah Kasus	Hasil Mediasi		
			Berhasil	Sepakat untuk Tidak Sepakat	Arbitrase
1	2020	12	6	4	2
2	2021	22	14	7	1
3	2022	16	8	8	-
4	2023	6	4	2	-
5	2024	9	5	3	1
Total		65	37	24	4

Berdasarkan tabel di atas bahwa dari tahun 2020 - 2024 BPSK Kota Mataram telah menangani dan menyelesaikan kasus sengketa pembiayaan konsumen sebanyak 65 kasus, pada dasarnya ada beberapa kemungkinan yang diperoleh dari hasil penyelesaian sengketa melalui mediasi di BPSK adalah :

- 1) Mediasi Berhasil, apabila dicapai kesepakatan antara kedua belah pihak baik itu kesepakatan terkait pemilihan cara penyelesaian sengketa maupun terkait dengan kesepakatan mengenai bentuk dan jumlah ganti kerugian. Kesepakatan perdamaian dituangkan dalam bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh kedua belah pihak, juga dikuatkan dengan akta perdamaian yang merupakan satu kesatuan yang tidak bisa terpisahkan oleh putusan BPSK Kota Mataram dan ditandatangani oleh Ketua dan anggota Majelis BPSK. Dari tabel di atas ada sebanyak 37 dari total 65 kasus sengketa pembiayaan konsumen yang berhasil diselesaikan dengan cara mediasi. Faktor yang menyebabkan mediasi berhasil karena adanya keterampilan dan teknik-teknik dari seorang mediator dalam melakukan mediasi baik melalui pendekatan psikologis, agama, dan sosial karena mediasi yang berhasil juga tidak lepas dari mediator yang pintar dalam menganalisis suatu sengketa dari para pihak yang bersengketa juga mengenai eksekusi akta perdamaian maupun iktikad baik dari para pihak untuk melaksanakan eksekusi tersebut.
- 2) Mediasi sepakat untuk tidak sepakat, dikatakan mediasi sepakat untuk tidak sepakat apabila tercapainya kesepakatan antara kedua belah pihak terkait dengan pemilihan cara penyelesaian sengketa, namun tidak tercapai kesepakatan terkait dengan bentuk dan jumlah ganti kerugian. Dari tabel di atas ada sebanyak 24 kasus dari total 65 kasus sengketa pembiayaan konsumen yang penyelesaiannya melalui cara mediasi tetapi tidak

tercapai kesepakatan hasil . Alasannya karena ada salah satu diantara konsumen dan pelaku usaha tidak puas dengan hasil putusan di BPSK.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Haerani selaku Wakil Ketua BPSK Kota Mataram pada tanggal 9 Desember 2024 dapat disimpulkan bahwa penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen di BPSK Kota Mataram melalui cara mediasi lebih banyak dipakai oleh para pihak bersengketa karena lebih mengutamakan *win – win solution*, juga adanya akta perdamaian.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan pada pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan :

1. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa pembiayaan konsumen antara konsumen dan pelaku usaha dengan cara mediasi bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Mataram sebagaimana wewenang Pasal 52 Undang - Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen jo. Peraturan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK memiliki kewenangan dalam melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara Konsiliasi, Mediasi atau Arbitrase. Dalam ketentuan tersebut tidak merincikan sengketa apa saja yang menjadi kewenangan BPSK sehingga berkaitan dengan sengketa pembiayaan konsumen BPSK memiliki peran untuk dapat melaksanakan penyelesaian sengketa tersebut.
2. Tata Cara penyelesaian Sengketa Pembiayaan Konsumen antara Konsumen dan Pelaku Usaha melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan cara Mediasi di BPSK Kota Mataram bahwa umumnya BPSK dalam melaksanakan penyelesaian sengketa konsumen dilakukan dengan 3 cara yaitu permohonan, persidangan dan putusan. Untuk penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen dilakukan dengan tata cara yang sama seperti pada penyelesaian sengketa umumnya yaitu melalui 3 tahapan tersebut, sehingga tidak ada perbedaan tata cara antara sengketa pembiayaan konsumen dan sengketa-sengketa lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Hutagalung, S. M. (2014). *Praktik peradilan perdata dan alternatif penyelesaian sengketa*. PT Sinar Grafika.
- Junaidi. (2023). *Hukum lembaga pembiayaan*. CV Abimata.
- Kristiyanti, C. T. S. (2008). *Hukum perlindungan konsumen*. PT Sinar Grafika.

Miru, A. (2011). *Prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia*. PT Raja Grafindo Persada.

Satory, A. (2017). *Meneroka relasi, hukum, dan budaya*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

Sudiarto. (2013). *Negosiasi, mediasi, dan arbitrase penyelesaian sengketa alternatif di Indonesia*. PT Pustaka Reka Cipta.

Suyanto. (2023). *Metode penelitian hukum: Pengantar penelitian normatif, empiris dan gabungan*. PT Unigres Press.

Zulham. (2016). *Hukum perlindungan konsumen* (2nd ed.). Kencana Prenada Media.

Jurnal

Chrisdanty, F. (2020). Penyelesaian sengketa melalui pengadilan dan non litigasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *Jurnal Magister Hukum Perspektif*, 11(2).

Ginting, A. M., Ramadhan, N., & Yuswar, C. P. (2024). Perbandingan BPSK dan LAPS SJK dalam penyelesaian sengketa konsumen jasa keuangan. *Jurnal Hukum Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara*, 22(1).

Haerani, H., & Ulum, H. (2020). Penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen melalui mediasi di luar pengadilan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Mataram. *Unizar Law Review*, 3(1).

Mursidah, M. A., Junus, N., & Kamba, S. N. M. (2003). Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa finance di Kota Gorontalo. *Jurnal Ilmu Hukum dan Tata Negara*, 1(3).

Panjaitan, H. (2023). Konsep mekanisme penyelesaian sengketa melalui *small claim court*: Suatu studi perbandingan dan implementasinya di Indonesia. *Law Review Fakultas Hukum Universitas Kristen Indonesia*, 9(2).

Reza, E. O. (2024). Implementasi peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berbasis keadilan: Peluang dan tantangan. *Kepastian Hukum dan Keadilan*, 6(1).

Skripsi / Thesis/Disertasi

Sari, D. P. (2024). *Peran mediator dalam penyelesaian sengketa konsumen* [Undergraduate thesis, Universitas Muhammadiyah Mataram].

Purwantiningsih, E. (2012). *Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Surakarta dalam melindungi hak-hak konsumen* [Undergraduate thesis, Universitas Sebelas Maret].

Purba, K. E. (2011). *Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam mengkonsumsi air minum depot isi ulang di Kota Medan ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor*

907/MENKES/SK/VII/2002 tentang syarat-syarat dan pengawasan kualitas air minum [Undergraduate thesis, Universitas Sumatera Utara].

Khadijah, S. (2021). *Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menyelesaikan sengketa wanprestasi pada perjanjian pembiayaan konsumen* [Master's thesis, Universitas Hasanuddin].

Peraturan Perundang – undangan

Indonesia. (1999). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*.

_____, (2011). *Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan*.

Kementerian Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia. (2001). *Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*.

Internet

Staiku Admin. (2024). *Memahami perbedaan antara data primer dan data sekunder*. STAiku. <https://staiku.ac.id/blog/perbedaan-data-primer-dan-data-sekunder/>

Anugerah, D. P. (2023). *Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Hukumonline. <https://www.hukumonline.com/klinik/a/tugas-danwewenang-badanpenyelesaiansengketa-konsumen-lt64e6fbcd33bb7/>

Syaiful. (2024). *Peran mediasi dalam penyelesaian sengketa*. Universitas Medan Area. <https://hukum.uma.ac.id/2024/09/07/peran-mediiasi-dalam-penyelesaian-sengketa-perdata-di-indonesia/>

Parhusip, T. J. (2021). *Cara ajukan keberatan atas putusan BPSK yang final dan mengikat*. Hukumonline. <https://www.hukumonline.com/klinik/a/cara-ajukan-keberatan-atas-putusan-bpskyang-final-dan-mengikat-lt5f93bb06c2af9/>