



**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)***

Atikah Zulfa

Fakultas Hukum Universitas Islam Al – Azhar Mataram

E-mail : Atikahzulfa339@gmail.com

Haerani

Fakultas Hukum Universitas Islam Al – Azhar Mataram

E-mail: haerani@unizar.ac.id

Irma Istihara Zain

Fakultas Hukum Universitas Islam Al – Azhar Mataram

E-mail : irmaistihara@unizar.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa pembiayaan antara konsumen dan pelaku usaha melalui mediasi di BPSK Kota Mataram, serta mengkaji tata cara penyelesaian sengketa tersebut. Penelitian menggunakan metode penelitian empiris dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara dan studi dokumen yang didukung oleh pengumpulan data lapangan di Kantor BPSK Kota Mataram. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPSK memiliki peran strategis dalam memberikan penyelesaian sengketa konsumen secara cepat, sederhana, dan berbiaya ringan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Dalam praktiknya, mediasi menjadi mekanisme yang paling banyak dipilih karena lebih fleksibel, mengedepankan suasana kekeluargaan, serta berorientasi pada penyelesaian win-win solution. Efektivitas mediasi dipengaruhi oleh keterampilan mediator, teknik komunikasi dan analisis sengketa, serta iktikad baik para pihak dalam melaksanakan akta perdamaian. Tata cara penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen di BPSK Kota Mataram dilaksanakan melalui tiga tahapan, yaitu permohonan, persidangan, dan putusan, tanpa adanya perbedaan prosedur dengan sengketa konsumen pada umumnya. Berdasarkan data tahun 2020–2024, BPSK Kota Mataram menangani 65 kasus sengketa pembiayaan konsumen, dengan 37 kasus berhasil diselesaikan melalui mediasi, 24 kasus berakhir dengan sepakat untuk tidak sepakat, dan 4 kasus dilanjutkan ke arbitrase. Dengan demikian, mediasi terbukti menjadi instrumen dominan dan efektif dalam penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen di BPSK Kota Mataram.

Kata Kunci : *Sengketa; Pembiayaan Konsumen; Mediasi*

Abstract

This study aims to analyze the role of the Consumer Dispute Settlement Agency (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen/BPSK) in resolving financing disputes between consumers and business actors through mediation at the Mataram City BPSK, as well as to examine the procedures for resolving such disputes. The research employs an empirical research method with a qualitative approach. Data were obtained through interviews and document studies, supported by field data collection at the Office of BPSK Mataram City. The findings indicate that BPSK has a strategic role in providing consumer dispute resolution that is fast, simple, and low-cost, as regulated under Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and the Decree of the Minister of Industry and Trade Number 350/MPP/Kep/12/2001. In practice, mediation is the most frequently chosen mechanism because it is more flexible, emphasizes an amicable and family-oriented atmosphere, and is directed toward a win-win solution. The effectiveness of mediation is influenced by the mediator's skills, communication and dispute analysis techniques, as well as the good faith of the parties in implementing the deed of settlement. The procedure for resolving consumer financing disputes at BPSK Mataram City is carried out through three stages, namely application, hearing, and decision, without any procedural distinction from consumer disputes in general. Based on data from 2020–2024, BPSK Mataram City handled 65 consumer financing dispute cases, of which 37 cases were successfully resolved through mediation, 24 cases ended in an agreement to disagree, and 4 cases proceeded to arbitration. Thus, mediation has proven to be the dominant and effective instrument for resolving consumer financing disputes at BPSK Mataram City.

Keywords: *Dispute; Consumer Financing; 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

¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Sinar Grafika, Jakarta, hal 27

² Zulham, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan ke- 2, Kencana, Jakarta, hal 1

hak-haknya serta memberikan fasilitas bagi penyelesaian sengketa melalui mediasi, yang dianggap sebagai metode yang lebih efektif dan efisien 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. Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Penelitian Empiris, 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 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

³ Endang Prasetyawati, 2013, “Konsep Hukum Pembiayaan Konsumen Di Masa Yang Akan Datang”, Jurnal Hukum Yustisia Vol. II, No.2, Fakultas Hukum, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Surabaya, hal 200

⁴ Amin Zaidatul, 2012, “Kajian Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan di Indonesia Melihat Dari Pengalaman di Luar Negara Lain”, Volume II, No. 4, Fakultas Hukum, Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, hal 64

⁵ *Ibid*, hal 29

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.⁷

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.⁸ 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 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;

⁶ Moh. Alfajar Mursidah, Nirwan Junus, Sri Nanang M. Kamba, 2003, “ Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Menyelesaikan Sengketa Finance di Kota Gorontalo”, *Jurnal Ilmu Hukum dan Tata Negara*, Volume I No. 3, Fakultas Hukum, Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, hal 127.

⁷ Wikipedia, 2023, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen URL: https://id.wikipedia.org/wiki/Badan_Penyelesaian_Sengketa_Kosumen diakses pada tanggal 23 Januari 2025 pukul 14.00 WITA.

⁸ Dian Purnama Anugerah, 2023, Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, URL: <https://www.hukumonline.com/klinik/a/tugas-dan-wewenang-badanpenyelesaian-sengketa-konsumen-1t64e6fbcd33bb7/> diakses pada tanggal 23 Januari 2025 pukul 14.56 WITA.

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 berperkara 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.⁹ 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.¹⁰ 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,

⁹ Hulman Panjaitan, 2023, “ Konsep Mekanisme Penyelesaian Sengketa Melalui Small Claim Court Suatu Studi Perbandingan dan Implementasinya Di Indonesia”, Volume IX, Faculty of Law, Universitas Kristen Indonesia, Jakarta , hal 477

¹⁰ Superry Daniel Sitompul, Januari Siregar, 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)”, dalam *Jurnal Mercatoria*, Volume VII, No. 2, Fakultas Hukum, Universitas Medan Area, Medan, hal 219.

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.¹¹

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:¹²

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

¹¹ Ulfia Hasanah, 2012, "Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penegakan Hak-Hak Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen." dalam *Jurnal Aplikasi Bisnis*, Volume, III, No. 1, Fakultas Hukum, Universitas Riau, Riau, hal 73 – 74.

¹² Faisal Riza, Rachmad Abduh, 2018, " Penyelesaian Sengketa Secara Arbitrase Untuk Melindungi Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen," *Jurnal Edutech*, Volume IV, No.1, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan , hal 3

gugatan tersebut dan dibubuhi tanggal dan nomor register.¹³

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 menyepakati cara penyelesaian sengketa melalui konsiliasi, mediasi atau arbitrase.¹⁴ 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/12/2001.¹⁵

2) Persidangan

Setiap penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK dilakukan oleh majelis yang dibentuk berdasarkan keputusan ketua BPSK dan dibantu oleh panitera.¹⁶ 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.¹⁷ Sedangkan panitera ditunjuk dari anggota sekretariat BPSK.¹⁸ 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.¹⁹ 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

¹³ Kurniawan, 2013, “Perbandingan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia, dengan Negara – Negara Common Law System”, *Jurnal Hukum dan Pembangunan Tahun ke-43*, No.2, Fakultas Hukum, Universitas Mataram, hal 253

¹⁴ Tami Rusli, 2012, “Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha Menurut Peraturan Perundang-Undangan,” *Keadilan Progresif*, Volume III, No.1, Fakultas Hukum, Universitas Bandar Lampung, Lampung, hal 92

¹⁵ Togar Julio Parhusip, 2021, Cara Ajukan Keberatan Atas Putusan BPSK Yang Final dan Mengikat, URL: <https://www.hukumonline.com/klinik/a/cara-ajukan-keberatan-atas-putusan-bpsk-yang-final-dan-mengikat-1t5f93bb06c2af9/> diakses pada tanggal 23 Januari 2025 pada pukul 17.00 WITA.

¹⁶ Deperindag, 2002, Pedoman Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), hal 22.

¹⁷ Indonesia, Undang – Undang Perlindungan Konsumen nomor 8 Tahun 1999, Pasal 54 ayat (2).

¹⁸ Deperindag, Op, cit, hal 23.

¹⁹ Kurniawan, Op. cit, hal 255.

dan arbitrase.²⁰

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 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.²¹ Dan atau sanksi administratif berupa penetapan ganti kerugian paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).²²

Menurut Haerani SH.,MH selaku wakil Ketua BPSK Kota Mataram dari hasil wawancara pada Senin tanggal 9 Desember 2024 menyampaikan bahwa: “ Dalam

²⁰Bustamar, 2015, “ Sengketa Konsumen Dan Teknis Penyelesaiannya Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK),” Volume XIV, No.1, Fakultas Syariah IAIN Bukittinggi, Bukittinggi, hal 40.

²¹ Suria Nataadmadja & Associates, 2019, Procedures of Dispute Resolution through BPSK, URL: <https://www.surialaw.com/news/prosedur-penyelesaian-sengketa-di-bpsk>, diakses pada tanggal 24 Januari 2025 pukul 15.27 WITA

²² Togar Julio Parhusip, 2021, Cara Ajukan Keberatan Atas Putusan BPSK Yang Final dan Mengikat, URL: <https://www.hukumonline.com/klinik/a/cara-ajukan-keberatan-atas-putusan-bpsk-yang-final-dan-mengikat-lt5f93bb06c2af9/> diakses pada tanggal 23 Januari 2025 pada pukul 17.00 WITA

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 ju

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, 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, SH., MH 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*. Selain itu 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

Agus Satory, 2017, *Meneroka Relasi, Hukum, dan Budaya*, Yayasan Pustaka Obor Indonesia,

- Junaidi, S.H., M.H., C.L.A, 2023, *Hukum Lembaga Pembiayaan*, CV. Abimata, Jawa Barat.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Sinar Grafika, Jakarta.
- Miru Ahmadi, 2011, *Prinsip - Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Edisi 1. Cetakan ke-1, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sopnar Maru Hutagalung, 2014, *Praktik Peradilan Perdata dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, PT. Sinar Grafika, Jakarta.
- Sudiarto, 2013, *Negosiasi, Mediasi, dan Arbitrase Penyelesaian Sengketa Alternatif Di Indonesia*, PT. Pustaka Reka Cipta, Bandung.
- Suyanto, SH., M., M. Kn., M.A.P, 2023, *Metode Penelitian Hukum Pengantar Penelitian Normatif, Empiris dan Gabungan*, PT. Unigres Press, Jawa Timur.
- Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Kencana Prenada Media.

Jurnal

- Andrew Michael Ginting, Naufal Ramadhan, Cheryl Patriana Yuswar, 2024, “Perbandingan BPSK dan LAPS SJK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Jasa Keuangan,” Volume XXII, No.1, Fakultas Hukum, Universitas Sumatera Utara, Sumatera Utara.
- Eka Octa Reza, 2024, “Implementasi Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Berbasis Keadilan, Peluang dan Tantangan”, dalam *Kepastian Hukum dan Keadilan*, Volume VI, No.1, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang, Palembang.
- Febry Christanty, 2020, “Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan Dan Non Litigasi Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK),” Volume XI, No. 2, *Jurnal Magister Hukum Pespektif*, Fakultas Hukum, Universitas Wisnuwardhana Malang, Jawa Timur.
- Haerani, Hafizatul Ulum, 2020, Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Konsumen Melalui Mediasi Di Luar Pengadilan Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Mataram, Volume III, Issue 1, *Unizar Law Review*, Universitas Islam Al – Azhar Mataram, Mataram.
- Hulman Panjaitan, 2023, “ Konsep Mekanisme Penyelesaian Sengketa Melalui Small Claim Court Suatu Studi Perbandingan dan Implementasinya Di Indonesia”, Volume IX, No.2, Fakultas Hukum, Universitas Kristen Indonesia, Jakarta.
- Moh. Alfajar Mursidah, Nirwan Junus, Sri Nanang M. Kamba, 2003, “ Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Menyelesaikan Sengketa Finance di Kota Gorontalo”, *Jurnal Ilmu Hukum dan Tata Negara*, Volume I No. 3, Fakultas Hukum, Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo.

Skripsi

- Dian Purnama Sari, 2024, “Peran Mediator Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen”, *Skripsi*, Program Strata 1, Universitas Muhammadiyah Mataram, Mataram.
- Enik Purwantiningsih, 2012, “ Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Surakarta Dalam Melindungi Hak – Hak Konsumen” *Skripsi*, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sebelas Maret Surakarta, Surakarta.
- Kartini Elisabet Purba, 2011, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Mengonsumsi 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,” *Skripsi*, Program Sarjana, Fakultas Hukum Sumatera Utara, Medan.
- Siti Khadijah, 2021, “Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Menyelesaikan Sengketa Wanprestasi Pada Perjanjian Pembiayaan Konsumen”, *Tesis*, Program Studi Magister Kenotariatan, Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Siti Khadijah, 2021, “Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Menyelesaikan Sengketa Wanprestasi Pada Perjanjian Pembiayaan Konsumen”, *Tesis*, Program Studi Magister

Kenotariatan, Universitas Hasanuddin, Makassar.

Peraturan Perundang – undangan

Undang – Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang - Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Internet

Admin Staiku, 2024, Memahami Perbedaan Antara Data Primer Dan Data Sekunder, URL : <https://staiku.ac.id/blog/perbedaan-data-primer-dan-data-sekunder/> di akses pada tanggal 23 Januari 2025 Pukul 22.22 WITA.

Wikipedia,2023, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

URL;https://id.wikipedia.org/wiki/Badan_Penyelesaian_Sengketa_Kosumen diakses pada tanggal 23 Januari 2025 pukul 14.00 WITA.

Dian Purnama Anugerah, 2023, Tugas dan Wewenang Badan

PenyelesaianSengketaKonsumen,URL:<https://www.hukumonline.com/klinik/a/tugas-danwewenang-badanpenyelesaiansengketa-konsumen-lt64e6fbc33bb7/> diakses pada tanggal 23 Januari 2025 pukul 14.56 WITA.

Syaiful, 2024, Peran Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa ,URL:

<https://hukum.uma.ac.id/2024/09/07/peran-mediasi-dalam-penyelesaian-sengketa-perdata-di-indonesia/> diakses pada tanggal 23 Januari 2025 pukul 11.00 WITA.

Togar Julio Parhusip, 2021, Cara Ajukan Keberatan Atas Putusan BPSK Yang Final dan Mengikat ,URL : <https://www.hukumonline.com/klinik/a/cara-ajukan-keberatan-atas-putusan-bpskyang-final-dan-mengikat-lt5f93bb06c2af9/> diakses pada tanggal 23 Januari 2025 pada pukul 17.00 WITA.