
**PERANAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) SEBAGAI
LEMBAGA PENYELESAIAN SENGKETA ALTERNATIF DENGAN CARA
ARBITRASE DI KOTA MEDAN**

Windi Manik, Janus Sidabalok, Yohanes Suhardin
Fakultas Hukum Universitas Katolik Santo Thomas Medan
E-mail: janus.sidabalok@gmail.com

ABSTRAK

Penyelesaian sengketa konsumen menjadi isu penting dalam menjaga keseimbangan dan perlindungan hak-hak konsumen dalam hubungan konsumen dan pelaku usaha. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) telah diakui sebagai lembaga yang memiliki peranan dalam menyelesaikan sengketa konsumen secara efektif dan efisien. Salah satu cara yang digunakan oleh BPSK adalah arbitrase, yang memungkinkan penyelesaian sengketa dilakukan secara cepat dan fleksibel tanpa melibatkan proses litigasi di pengadilan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui cara BPSK dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha secara efisien dan efektif serta memahami hambatan yang dihadapi BPSK Kota Medan dalam menyelesaikan sengketa konsumen secara arbitrase. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analitis dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan pihak BPSK dan studi dokumen terkait kegiatan BPSK di Kota Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPSK memiliki peranan yang signifikan dalam menyelesaikan sengketa konsumen di Kota Medan melalui metode arbitrase. Faktor-faktor seperti kecepatan proses, biaya yang terjangkau, dan keputusan yang adil menjadi keunggulan utama dari penyelesaian sengketa melalui BPSK. Namun, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi, termasuk kesadaran masyarakat akan keberadaan BPSK dan ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas dalam proses penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, masih perlu dilakukan upaya-upaya untuk meningkatkan partisipasi masyarakat serta meningkatkan kapasitas sumber daya manusia di BPSK agar dapat lebih efektif dalam menjalankan perannya sebagai lembaga penyelesaian sengketa alternatif di Kota Medan.

Kata Kunci: Penyelesaian Sengketa Konsumen, Arbitrase

ABSTRACT

Consumer dispute resolution is an important issue in maintaining balance and protecting consumer rights in the relationship between consumers and business actors. The Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) has been recognized as an institution that has a role in resolving consumer disputes effectively and efficiently. One of the methods used by BPSK is arbitration, which allows dispute resolution to be carried out quickly and flexibly without involving litigation in court. This research aims to find out how BPSK resolves disputes between consumers and business actors efficiently and effectively and understands the obstacles faced by Medan City BPSK in resolving consumer disputes through arbitration. The research method used is a descriptive analytical method with a qualitative approach. Data was collected through interviews with BPSK and document studies related to BPSK activities in Medan City. The research results show that BPSK has a significant role in resolving consumer disputes in Medan City through the arbitration method. Factors such as speed of processing, affordable costs, and fair decisions are the main advantages of dispute resolution through BPSK. However, there are still several obstacles faced, including public awareness of the

existence of BPSK and the availability of quality human resources in the dispute resolution process. Therefore, efforts still need to be made to increase community participation and increase the capacity of human resources at BPSK so that it can be more effective in carrying out its role as an alternative dispute resolution institution in Medan City.

Keywords: *Consumer Dispute Resolution, Arbitration*

A. PENDAHULUAN

Peran penting konsumen dalam perekonomian modern menuntut perlindungan hukum yang memadai terhadap hak-hak konsumen. Pertumbuhan ekonomi yang pesat dan kompleksitas hubungan konsumen dengan pelaku usaha (penyedia barang dan jasa) dapat menimbulkan berbagai konflik atau sengketa dalam proses transaksi. Seiring dengan hal tersebut, meningkatnya jumlah transaksi bisnis juga meningkatkan potensi terjadinya sengketa konsumen antara pelaku bisnis dan konsumen di berbagai sektor, seperti perdagangan, jasa, dan industri. Sengketa semacam ini dapat terjadi mengenai berbagai hal seperti kualitas produk, pelayanan, dan harga.

Sehubungan dengan hal di atas Abdul Atsar dan Rani Apriani menyatakan, konsumen seringkali dihadapkan pada persoalan ketidakmengertian dirinya ataupun ketidakjelasan akan pemanfaatan, penggunaan maupun pemakaian barang dan/ atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha, karena kurang atau terbatasnya informasi yang disediakan.¹ Selanjutnya beliau mengatakan, konsumen juga seringkali dihadapkan pada *bargaining position* yang sangat tidak seimbang (posisi konsumen sangat lemah dibanding pelaku usaha).²

Pada dasarnya tidak seorang pun menghendaki terjadinya sengketa dengan orang lain, tidak terkecuali dalam kegiatan bisnis khususnya antara produsen dengan konsumen. Setiap sengketa akan

mengakibatkan kerugian pihak-pihak yang bersengketa baik yang berada pada posisi yang benar maupun pada posisi yang salah. Namun demikian, ada kalanya sengketa kadang-kadang tidak dapat dihindari. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Bustamar, hal ini disebabkan antara lain kesalahpahaman, pelanggaran undang-undang, ingkar janji, kepentingan yang berlawanan, kerugian salah satu pihak.³

Sejalan dengan hal di atas Janus Sidabalok mengatakan, sengketa konsumen dapat bersumber dari dua hal, *pertama* pelaku usaha tidak melaksanakan kewajiban hukumnya sebagaimana diatur di dalam undang-undang. Artinya, pelaku usaha mengabaikan ketentuan undang-undang tentang kewajibannya sebagai pelaku usaha dan larangan-larangan yang dikenakan padanya dalam menjalankan usahanya. *Kedua* pelaku usaha atau konsumen tidak menaati isi perjanjian. Yang berarti, baik pelaku usaha maupun konsumen tidak menaati kewajiban sesuai dengan kontrak atau perjanjian yang dibuat antara mereka.⁴

Sengketa konsumen adalah sengketa yang berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen. Oleh karena itu, sengketa konsumen adalah sengketa yang timbul karena hak konsumen tidak terpenuhi. Sengketa konsumen dapat diselesaikan di luar pengadilan atau melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan ialah penyelesaian melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku

¹ Abdul Atsar dan Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Deepublish, Yogyakarta, 2019, hlm. 127.

² *Loc Cit.*

³ Bustamar, *Sengketa Konsumen dan Teknis Penyelesaiannya pada Badan Penyelesaian*

Sengketa Konsumen (BPSK), Juris Vol. 14 (1) Juni 2015, hlm. 37-38.

⁴ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2022, hlm. 127.

usaha, (yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dan/ atau forum lain untuk mencapai kesepakatan.⁵ Merujuk pada Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, forum yang dimaksud adalah forum negosiasi, konsultasi, konsiliasi, mediasi, penilaian ahli, dan arbitrase. Penyelesaian sengketa melalui badan peradilan ialah penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang berada di lingkungan peradilan umum.⁶

Sengketa konsumen yang menjadi kompetensi BPSK adalah sengketa konsumen yang diajukan oleh seorang konsumen atau ahli warisnya, yang berisi tuntutan ganti rugi karena kerusakan, pencemaran, atau karena timbulnya kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan atau jasa; serta tuntutan ganti rugi akibat ketidaktersediaan suku cadang dan akibat tidak terpenuhinya jaminan atau garansi.⁷ Oleh karena itu, BPSK memiliki batasan dalam menyelesaikan sengketa antar konsumen dengan pelaku usaha.

BPSK merupakan lembaga yang bertugas untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha secara damai dan efektif. Fungsi utama BPSK adalah memberikan alternatif solusi bagi konsumen yang mengalami kerugian atau ketidakpuasan terkait dengan barang dan/atau jasa yang diterima. BPSK sangat dibutuhkan dan penting untuk menyelesaikan segala perselisihan yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha, maka dari itu lembaga ini sangat dibutuhkan di daerah kota dan kabupaten di seluruh Indonesia. BPSK merupakan salah satu lembaga quasi yudisial.⁸ Perlindungan yang diberikan oleh BPSK kepada konsumen adalah melalui penyelesaian

sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dan juga melalui pengawasan terhadap setiap pencantuman perjanjian atau dokumen yang mencantumkan klausula baku yang merugikan konsumen.⁹

Konsumen yang bermasalah terhadap produk yang dikonsumsi akan dapat memperoleh haknya secara lebih mudah dan efisien melalui peranan BPSK. Selain itu bisa juga menjadi sebuah akses untuk mendapatkan informasi dan jaminan perlindungan hukum yang sejajar baik untuk konsumen maupun pelaku usaha.¹⁰ Hal-hal di atas tercakup dalam tugas dan wewenang BPSK sebagaimana diatur pada Pasal 52 UUPK.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dikatakan bahwa BPSK hadir sebagai lembaga yang memiliki peran penting dalam menyelesaikan konflik antara konsumen dan penyedia barang atau jasa. Di Kota Medan, sebagai salah satu pusat ekonomi di Indonesia, jumlah transaksi bisnis yang terjadi setiap hari sangat tinggi. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien untuk menjaga kestabilan ekonomi lokal. Salah satu cara penyelesaian sengketa adalah dengan arbitrase sebagai alternatif penyelesaian sengketa di luar peradilan konvensional.

Penelitian ini dilakukan di BPSK Kota Medan. Diperoleh informasi bahwa jumlah pengaduan mulai dari tahun 2020-November 2023 sebanyak 332 pengaduan dan jumlah kasus yang selesai ditangani secara arbitrase dari tahun 2020-2023 ada sebanyak 105 kasus. Berdasarkan data tersebut dapat diketahui mulai tahun 2020-2023 total yang melakukan pengaduan ke BPSK cukup banyak, hal ini membuktikan bahwa BPSK sangat penting dan

⁵ Ibid, hlm.129.

⁶ Loc. Cit.

⁷ Janus Sidabalok, "Mencari Sistem Penyelesaian Sengketa Konsumen yang Ideal dalam Rangka Meningkatkan Perlindungan Terhadap Konsumen", Jurnal Hukum Fiat Iustitia, Vol.2 (2) Maret 2021, hlm. 17.

⁸ Rahmi Rimanda, "Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai

Lembaga Quasi Yudisial di Indonesia", Jurnal Bina Vol.4 (1) September 2019, hlm. 20.

⁹ Anik Tri Haryani, dkk, "Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen", Jurnal Ilmiah Hukum, September 2020, hlm. 50.

¹⁰ Rosmawati, *Op.Cit*, hlm. 115.

dibutuhkan untuk menyelesaikan sengketa antar pelaku usaha dengan konsumen di luar pengadilan.

Sementara itu diperoleh data jumlah putusan BPSK yang diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri dan rata-rata waktu penyelesaian sengketa konsumen di BPSK. Jumlah putusan BPSK yang diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri dari tahun 2020-2023 sebanyak 20 putusan, dan rata-rata waktu penyelesaian sengketa yang dilakukan BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen adalah di bawah 21 hari kerja atau rata-rata 12-17 hari kerja.

B. RUMUSAN MASALAH

- a. Bagaimana cara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha secara efisien dan efektif?
- b. Apa saja hambatan yang dihadapi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan dalam menyelesaikan sengketa konsumen secara arbitrase?

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah normatif-empiris, berupa penggabungan antara pendekatan hukum normatif dengan adanya penambahan dari berbagai unsur-unsur empiris.¹¹ Data yang digunakan di dalam penelitian ini diperoleh dari BPSK Kota Medan berupa data mengenai jumlah penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan secara arbitrase dari tahun 2020-2023, dan keterangan/ informasi tentang cara penyelesaian sengketa dan hambatan yang dihadapi BPSK dalam menyelesaikan sengketa secara arbitrase.

Data dan atau keterangan yang diperoleh kemudian dialisis, dan kesimpulan ditarik dengan menggunakan metode induktif dan deduktif. Dan dilanjutkan dengan perumusan sejumlah

sara untuk pwebaikan di masa yang akan datang.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum BPSK Kota Medan

Sesuai dengan Pasal 49 UUPK, BPSK dibentuk di setiap daerah tingkat II dengan untuk memberikan jalan keluar yang adil dan efisien bagi kedua belah pihak yang terlibat dalam sengketa konsumen. Cara penyelesaian sengketa di BPSK biasanya dilakukan secara mediasi, konsiliasi dan arbitrase.

Dalam melaksanakan fungsinya, BPSK mempunyai tugas dan wewenang sebagaimana yang tercantum di dalam UUPK dan Keputusan Merindag RI No. 350/MPP/Kep/12/2001. BPSK Kota Medan berdiri berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001. Struktur Organisasi BPSK Kota Medan Provinsi terdiri dari ketua, wakil ketua, kepala sekretariat, sekretaris, anggota sekretariat, anggota majelis dan panitera.

Mekanisme kerja BPSK Kota Medan, diawali dengan pengajuan permohonan oleh konsumen, ahli waris dari konsumen. Mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen ke BPSK diatur oleh Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, baik secara tertulis maupun lisan. Permohonan atau gugatan ke BPSK disertai dengan pengisian foormulir yang disediakan yang berisi hal-hal berikut:

- a) nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri,
- b) nama dan alamat lengkap pelaku usaha,
- c) barang atau jasa yang diadukan,
- d) bukti perolehan (bon, faktur, kuitansi, dan dokumen bukti lain),

¹¹ Elisabeth Nurhaini Butarbutar, *Metode Penelitian Hukum*, PT Refika Aditama, Bandung, 2018, hlm. 97.

- e) keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang atau jasa tersebut,
- f) saksi yang mengetahui barang atau jasa tersebut diperoleh,
- g) foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada.

Paling lambat selama 3 (tiga) hari kerja setelah permohonan/gugatan diterima dengan benar dan lengkap oleh BPSK, Ketua BPSK akan memanggil Pelaku Usaha secara tertulis disertai salinan permohonan yang telah diajukan oleh konsumen. Persidangan akan dilaksanakan selambat-lambatnya pada hari ke-7 (tujuh) terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK, dengan tahap pemeriksaan dan persidangan, serta tahap putusan.

BPSK akan melakukan pemeriksaan awal terhadap gugatan yang diajukan untuk memastikan itu memenuhi syarat untuk diproses, seperti kewenangan, dan ketersediaan bukti yang memadai untuk mendukung permohonan/ gugatan konsumen. Setelah menerima gugatan/pengaduan dan penentuan kelayakannya, BPSK akan mengirimkan pemberitahuan resmi kepada pihak terkait yang disebut dalam pengaduan tersebut, biasanya dengan memberikan kesempatan bagi pihak terkait untuk merespons.

BPSK biasanya akan mencoba mediasi terlebih dahulu untuk mencari solusi yang dapat diterima oleh kedua belah pihak. Mediasi dilakukan dengan bantuan mediator yang netral dan tidak memihak yang bertujuan untuk mencapai penyelesaian yang memuaskan bagi semua pihak tanpa perlu mengadakan persidangan. Jika mediasi tidak berhasil atau jika salah satu pihak tidak bersedia untuk mediasi, maka BPSK akan melanjutkan dengan persidangan.

Persidangan akan dilakukan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh BPSK, dan kedua belah pihak akan diminta untuk hadir. Di persidangan, kedua belah pihak akan diberikan kesempatan untuk

menyampaikan bukti-bukti dan argumen mereka. Ini bisa meliputi pemanggilan saksi, penyampaian dokumen, dan pernyataan lisan dari pihak-pihak yang terlibat.

Putusan yang diberikan oleh majelis BPSK dalam sengketa konsumen ini bersifat final (*in kracht van gewijsde*), mengikat dan tidak dapat dibanding lagi. Artinya BPSK adalah lembaga pemutus sengketa konsumen dalam tingkat pertama dan terakhir.¹² BPSK wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima. Dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan BPSK, pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut.

Jika salah satu pihak merasa tidak puas terhadap isi putusan BPSK, para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri setempat paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut. Sebaliknya apabila para pihak tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu tersebut, maka dianggap menerima putusan BPSK. Jika para pihak tidak puas dengan putusan dari Pengadilan Negeri, dapat dilakukan kasasi ke Mahkamah Agung (MA) dan MA wajib mengeluarkan putusan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak permohonan kasasi diterima.¹³

2. Jumlah Sengketa Konsumen yang Diselesaikan BPSK Kota Medan dari Tahun 2021-2023

Tabel di bawah ini menunjukkan jumlah permohonan/ gugatan sengketa konsumen di BPSK Kotan Medan tahun 2021-2023 dan cara penyelesaiannya.

Tabel - 1

Data Tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Medan Tahun 2021-2023

Tahun	Jumlah	Konsiliasi	Mediasi	Arbitrase	Keberatan
2021	47	-	15	32	-

¹² Janus Sidabalok, *Op. Cit*, hlm. 187-188.

¹³ *Ibid*.

202 2	47	-	15	32	
202 3	55	1	13	41	20
Jum lah	149	1	43	105	0

Sumber: BPSK Medan, 2023

3. Cara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Menyelesaikan Konflik antar Konsumen dengan Pelaku Usaha Secara Efisien dan Efektif

Untuk menc[ai]a efisiensi dan efektivitas dalam penyelesaian sengketa, BPSK Kota Medan menetapkan dan melaksanakan beberapa hal sebagaimana terdapat pada tabel di bawah ini.

Tabel – 2

Upaya Mencapai Efisiensi dan Efektivitas Penyelesaian Sengketa pada BPSK Kota Medan

Unsur	Upaya
Efisiensi	1. Proses yang terstruktur dan terdokumentasi
	2. Penggunaan teknologi komunikasi
	3. Mengurangi birokrasi
	4. Pemilihan mediator atau arbiter yang terampil dan terlatih
Efektivitas	1. Memastikan proses yang memperhitungkan keseimbangan hak dan kepentingan konsumen dengan pelaku usaha.
	2. Menyediakan berbagai opsi penyelesaian sengketa.
	3. Memastikan bahwa keputusan yang diambil didasarkan pada hukum.
	4. Memberikan kesempatan bagi kedua belah pihak.
	5. Menyediakan sarana untuk menegakkan dan menerapkan keputusan.

Sumber: BPSK Medan, 2023

Untuk mencapai efisiensi dalam menyelesaikan sengketa di BPSK diperoleh informasi bahwa BPSK Kota Medan membuat ketentuan dan melaksanakannya sebagai berikut::

- 1) Proses yang terstruktur dan terdokumentasi dengan baik untuk menghindari kebingungan dan kelambatan dalam penyelesaian sengketa
- 2) Penggunaan teknologi guna mempercepat proses, seperti platform daring untuk pendaftaran kasus, komunikasi elektronik, atau pengumpulan bukti
- 3) Mengurangi birokrasi yang tidak perlu dan mempercepat proses pengambilan keputusan
- 4) Pemilihan mediator atau arbiter yang terampil dan terlatih untuk mengelola sengketa dengan cepat dan efisien.

Untuk mencapai hasil yang adil dan memuaskan bagi kedua belah pihak, dan mencapai efektivitas, beberapa langkah yang dapat diambil antara lain:

- 1) Memastikan bahwa proses penyelesaian sengketa memperhitungkan hak dan kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara seimbang
- 2) Menyediakan berbagai opsi penyelesaian sengketa, seperti mediasi, konsiliasi dan arbitrase, sehingga konsumen dapat memilih sesuai dengan kesepakatan bersama
- 3) Memastikan bahwa keputusan yang diambil didasarkan pada hukum dan regulasi yang berlaku serta memperhatikan prinsip keadilan
- 4) Memberikan kesempatan bagi kedua belah pihak untuk menyampaikan argumen dan bukti secara adil dan menyeluruh sebelum dikeluarkannya putusan
- 5) Menyediakan sarana untuk menegakkan dan menerapkan keputusan yang diambil agar dapat dijalankan dengan efektif.

4. Hambatan yang Dihadapi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Sejumlah hambatan dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui

arbitrase. yang dihadapi BPSK Kota Medan dapat dipaparkan pada tabel di bawah ini.

Tabel – 3

Hambatan Dalam Penyelesaian Sengketa Melalui Arbitrase pada BPSK Kota Medan

Hambatan	Penjelasan
1.Keterbatasan dukungan dan fasilitas	keterbatasan dalam hal sumber daya manusia, teknologi, dan infrastruktur, yang dapat mempengaruhi kemampuan untuk menyediakan dukungan dan fasilitas yang diperlukan untuk melakukan proses arbitrase secara efisien dan efektif.
2.Keterbatasan kewenangan	tidak memiliki kemampuan atau kekuatan untuk menghadirkan para pihak untuk patuh hadir pada penyelesaian sengketa, dan ini sangat berdampak pada waktu penyelesaian sengketa yang terbatas, yang berpotensi menghambat penyelesaian sengketa dengan baik.
3.Keterbatasan ahli	majelis membutuhkan seorang ahli untuk menjelaskan persoalan tersebut yang menjadi titik krusial untuk diselesaikan, tetapi tidak selalu tersedia.
4.Kekurangprofesi onalan sekretariat dan anggota BPSK	Persidangan sering tidak tepat waktu dan sering terkendala karna banyak pegawai yang tidak hadir atau menjalankan tugas dan fungsi lain.
5.Keterbatasan anggaran	Penyelesaian sengketa konsumen menjadi

terhambat karena minimnya anggaran.

Sumber: BPSK Medan, 2023

4. Pembahasan

1. Cara BPSK Menyelesaikan Sengketa antar Konsumen dengan Pelaku Usaha Secara Efisien dan Efektif.

Sebagaimana telah dikemukakan di atas, sengketa yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha atau produsen/ pelaku usaha terkait dengan barang yang umumnya digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup konsumen dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁴

Dalam hal menyelesaikan konflik konsumen dengan pelaku usaha secara efisien dan efektif, BPSK Kota Medan melakukan cara-cara sebagai berikut:

a. BPSK berupaya memastikan setiap perkara yang masuk harus secepatnya diberitahukan kepada para pihak.

BPSK memiliki komitmen untuk menangani setiap perkara atau masalah yang masuk dengan cepat dan efisien. Ini menunjukkan keseriusan BPSK dalam memastikan bahwa setiap pihak yang terlibat mendapatkan keadilan dalam penyelesaian sengketa. Ketika seorang konsumen mengajukan pengaduan ke BPSK, langkah pertama yang diambil adalah memastikan bahwa pengaduan tersebut segera diproses. Ini menunjukkan responsibilitas BPSK terhadap kepentingan konsumen dalam menyelesaikan sengketa dengan cara yang cepat dan efektif dan juga memberikan kepastian hukum kepada semua pihak, mereka dapat mengetahui bahwa pengaduan mereka telah diterima dan proses penyelesaian sudah dimulai.

Ketentuan bahwa penyelesaian sengketa di BPSK harus diselesaikan dalam waktu 21 hari kerja sejak permohonan didaftarkan,¹⁵ hal ini menekankan pentingnya

¹⁴ Abdul Halim Barkatullah, *Op. Cit.*, hlm. 74.

¹⁵ Maryanto, *Op. Cit.*, hlm. 38.

menyelesaikan sengketa dengan cepat, sehingga pihak-pihak yang terlibat segera mendapat kepastian melalui keputusan.

Dengan menyampaikan pengaduan kepada para pihak yang terlibat segera setelah diterima oleh BPSK, hal ini juga memungkinkan terjalannya komunikasi yang efektif antara pihak-pihak yang terlibat dalam sengketa. Komunikasi yang baik ini merupakan faktor penting dalam mencapai penyelesaian yang memuaskan bagi semua pihak.

- b. Dalam kapasitas sebagai pimpinan, sebelum persidangan dilakukan oleh majelis yang ditunjuk untuk menyelesaikan sengketa, BPSK secara organisasi akan berdiskusi kepada para pihak secara terbuka (bipartit) dan memastikan letak permasalahan utama sengketa, termasuk memberikan konsultasi, memberikan masukan-masukan kepada para pihak mengenai cara menyelesaikan sengketa tersebut.

Di sini pimpinan BPSK memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa proses penyelesaian sengketa berjalan dengan baik dan adil. Sebagai tokoh kunci dalam memfasilitasi komunikasi dan negosiasi antara para pihak yang terlibat dalam sengketa, sebelum persidangan, pimpinan BPSK akan memimpin diskusi organisasional. Majelis ini terdiri dari 3 (tiga) anggota yang terlatih dan berpengalaman dalam penyelesaian sengketa dengan tujuan utama dari diskusi ini adalah untuk mengidentifikasi letak permasalahan utama dalam sengketa.

Diskusi dilakukan secara terbuka, melibatkan kedua belah pihak (bipartit) dengan tujuan untuk menciptakan lingkungan yang transparan dan inklusif di mana setiap pihak memiliki kesempatan untuk menyampaikan pandangan mereka. Salah satu Pimpinan BPSK akan membantu para pihak untuk merumuskan dengan jelas

masalah yang menjadi inti dari konflik yang mereka hadapi.

Selain itu, pimpinan BPSK juga bertugas memberikan konsultasi kepada para pihak, memberikan pandangan obyektif berdasarkan hukum dan regulasi yang berlaku, serta pengalaman mereka dalam menangani kasus serupa.

Keseluruhan pendekatan ini didasarkan pada prinsip kolaborasi dan partisipasi aktif dari semua pihak yang terlibat. Pimpinan BPSK berperan sebagai mediator yang bertujuan untuk memfasilitasi dialog yang mencapai kesepakatan yang memuaskan bagi semua pihak. Dengan demikian, peran pimpinan BPSK dalam memimpin diskusi sebelum persidangan sangatlah penting untuk memastikan bahwa proses penyelesaian sengketa dilakukan dengan cara yang adil, efektif, dan efisien. Ini merupakan langkah awal yang krusial dalam membangun kepercayaan antara para pihak dan mempercepat pencapaian kesepakatan penyelesaian.

- c. Di dalam persidangan, BPSK memastikan permohonan dari konsumen dan jawaban dari pelaku usaha itu *on-konteks*, jadi BPSK dapat menyelesaikan masalah dengan berfokus pada masalah yang sesungguhnya. Dengan ini konsumen diminta untuk memberikan informasi yang relevan dan spesifik terkait dengan sengketa yang sedang dibahas, tanpa melebar ke hal-hal yang tidak berhubungan. Demikian pula, BPSK memastikan bahwa jawaban dari pelaku usaha terkait dengan pengaduan konsumen juga tetap terfokus pada inti permasalahan yang sedang dibahas. Dalam konteks ini, *on-konteks* penyampaian informasi dari konsumen maupun jawaban dari pelaku usaha tetap berada dalam kerangka yang sesuai dengan substansi sengketa yang sedang dipertimbangkan.

Dengan memastikan bahwa proses penyampaian informasi dan jawaban tetap terfokus dan *on-konteks*, BPSK dapat menyelesaikan masalah dengan lebih efektif dan efisien di mana pihak-pihak lebih cepat mencapai pemahaman yang sama mengenai sengketa yang sedang dipertimbangkan, serta memungkinkan BPSK untuk mengarahkan diskusi dan pertimbangan ke arah penyelesaian yang sesuai.

- d. Jika dalam permasalahan tersebut kendak diselesaikan secara arbitrase, BPSK menjelaskan konsekuensinya kepada para pihak dengan maksud memastikan bahwa konsumen dan pelaku usaha memilih arbitrase dengan kesadaran akan konsekuensinya.

BPSK memfasilitasi komunikasi antara kedua belah pihak yang terlibat dalam sengketa, melalui pertemuan, mediasi, atau proses lainnya yang memungkinkan mereka untuk menyampaikan keinginan, kekhawatiran, dan argumen mereka. BPSK menjelaskan kepada kedua belah pihak tentang prosedur dalam penyelesaian sengketa. Penjelasan ini meliputi langkah-langkah yang harus diambil, waktu yang diperlukan, biaya yang terlibat, dan konsekuensi dari setiap pilihan yang diambil. Hal ini penting karena memberikan kebebasan bagi pihak yang bersengketa untuk memilih cara yang mereka anggap paling sesuai untuk menyelesaikan permasalahan mereka. Dengan ini BPSK hendak memastikan bahwa proses penyelesaian sengketa, termasuk penggunaan arbitrase, dilakukan dengan transparan, adil, dan dengan memperhitungkan kepentingan serta keinginan dari kedua belah pihak yang terlibat.

- e. Berkaitan dengan efektivitas, BPSK memastikan bahwa setelah persidangan pertama, mewajibkan kepada pelaku usaha untuk memberikan jawabannya, sehingga 2

atau 3 minggu sebelum diberikan putusan, majelis sudah memiliki informasi yang cukup sebelum memutuskan perkara yang diajukan.

Tahap persidangan pertama, merupakan kesempatan bagi kedua belah pihak, untuk menyampaikan argumen, bukti, dan pandangan mereka terkait dengan sengketa yang dihadapi. Setelah persidangan pertama, BPSK mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan jawaban atas gugatan/permohonan atau klaim yang diajukan oleh konsumen sekaligus memberikan klarifikasi, tanggapan, atau penjelasan terhadap klaim yang diajukan.

Dengan batas waktu yang tertentu, BPSK memastikan bahwa proses penyelesaian sengketa berjalan secara efisien dan tidak terhambat oleh penundaan dari pihak pelaku usaha. Dengan demikian, Majelis dapat memberi putusan yang lebih cepat, tepat dan adil berdasarkan informasi yang lengkap dan komprehensif dari kedua belah pihak.

Dengan demikian, langkah-langkah yang diambil oleh BPSK dalam hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa proses penyelesaian sengketa berjalan secara efektif, transparan, dan memberikan keadilan bagi kedua belah pihak yang terlibat.

Untuk memastikan keadilan dan objektivitas dalam penyelesaian sengketa konsumen BPSK menggunakan beberapa strategi:

- a. Memastikan terwujudnya keadilan sebagai prinsip utama dalam penyelesaian sengketa. BPSK menggunakan cara arbitrase untuk menyelesaikan sengketa dengan maksud untuk memastikan bahwa penyelesaian sengketa dilakukan secara adil dan terhormat. BPSK mengutamakan kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa. Ini berarti bahwa keputusan yang diambil oleh BPSK harus didasarkan pada hukum yang berlaku dan memberikan

jaminan bahwa hasilnya sah secara hukum. Ketika konsumen mengajukan pengaduan ke BPSK, penting dipahami bahwa proses tersebut memberikan kepastian terkait dengan masalah yang diajukan dan konsekuensi dari penyelesaiannya. Ini berarti bahwa hasil dari penyelesaian sengketa harus jelas dan mengubah status atau kondisi hukum dari konsumen.

BPSK harus memastikan bahwa pengaduan yang diajukan oleh konsumen menghasilkan perubahan dalam kedudukan hukum mereka, bukan hanya menjadi formalitas, tetapi harus memberikan hasil yang nyata dan berdampak pada kedudukan konsumen dalam masalah yang dipersengketakan. Tujuan akhir dari penyelesaian sengketa oleh BPSK adalah untuk memastikan bahwa kerugian yang dialami oleh konsumen dapat diakui dan kompensasi atau ganti rugi diberikan oleh pelaku usaha. Ini merupakan bagian dari upaya untuk mencapai keadilan dalam penyelesaian sengketa.

- b. Objektivitas dalam penyelesaian sengketa konsumen bermakna bahwa dalam menyelesaikan sengketa, ada upaya untuk memastikan bahwa putusan yang diambil tidak memihak kepada salah satu pihak. Terdapat beberapa poin penting yang menjelaskan mengapa keobjektifan ini sangat penting dalam konteks penyelesaian sengketa konsumen. Ketua majelis BPSK memiliki peran yang sangat penting dalam proses penyelesaian sengketa, oleh karena itu ketua majelis ini bersifat netral, artinya tidak memiliki kecenderungan atau preferensi terhadap salah satu pihak yang bersengketa. Majelis yang akan menangani penyelesaian sengketa harus dipilih berdasarkan kemampuannya dalam menyelesaikan sengketa konsumen untuk memastikan bahwa proses penyelesaian dilakukan oleh pihak yang memahami

permasalahan dan memiliki kemampuan untuk mencari solusi yang adil dan berkelanjutan bagi kedua belah pihak. Ini berarti bahwa majelis yang ditunjuk harus memiliki kemampuan dan kualifikasi yang sesuai dengan jenis sengketa yang dihadapi. Dengan menjaga keobjektifan dalam proses penyelesaian sengketa, diharapkan dapat tercipta lingkungan yang kondusif bagi kedua belah pihak untuk menyelesaikan sengketa secara damai dan adil.

Ketua majelis yang netral dan majelis yang kompeten dan sesuai dengan kemampuan penyelesaian sengketa yang dibutuhkan menjadi faktor kunci dalam memastikan bahwa proses ini berjalan dengan baik dan menghasilkan keputusan yang dapat diterima oleh kedua belah pihak.

- c. Mitigasi potensi dari ketidakobjektifan itu dijaga dengan fasilitasi persidangan yang ada. Dalam persidangan, panitera dan anggota majelis yang berbeda-beda secara periodik akan mengurangi potensi terjadinya kecenderungan subjektif dari pihak yang sama. Dengan rotasi ini, keberagaman sudut pandang dan pengalaman dari panitera dan anggota majelis dapat memberikan jaminan bahwa keputusan yang diambil didasarkan pada pertimbangan yang beragam dan tidak didasarkan pada preferensi pribadi atau hubungan tertentu. Pentingnya proses pengacakan dalam pemilihan anggota majelis memastikan bahwa tidak ada unsur yang dapat mempengaruhi keputusan secara tidak adil.
- d. Dokumentasi yang lengkap dan akurat dari persidangan, baik dalam bentuk video maupun foto, adalah sarana yang penting untuk memastikan transparansi dan objektivitas. Dokumentasi ini memungkinkan untuk menelusuri kembali proses persidangan dengan jelas jika ada sengketa atau permasalahan yang muncul. Dengan demikian, ketika

ada kecurigaan terhadap suatu keputusan, dokumentasi tersebut dapat dijadikan sebagai bukti yang dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini juga memungkinkan untuk mencegah masalah-masalah yang terjadi di masa depan dan mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk memperbaiki proses persidangan guna menghindari risiko ketidakobjektifan.

Dengan langkah-langkah tersebut, proses persidangan dapat dilakukan dengan lebih adil, transparan, dan objektif. Ini penting untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap sistem kerja BPSK dan memastikan bahwa keputusan yang diambil didasarkan pada pertimbangan yang obyektif dan tidak dipengaruhi oleh kepentingan pribadi atau kelompok.

2. Hambatan yang Dihadapi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Secara Arbitrase

Pada umumnya ada beberapa hambatan yang dihadapi BPSK dalam mengimplementasikan UUPK, di antaranya yaitu: hambatan kelembagaan, pendanaan, sumber daya manusia, peraturan, pembinaan dan pengawasan dan rendahnya koordinasi antara aparat penanggung jawab, kurangnya sosialisasi terhadap kebijakan perlindungan konsumen, kurangnya respon masyarakat terhadap UUPK dan lembaga BPSK.¹⁶

Dalam menyelesaikan sengketa secara arbitrase ada beberapa hambatan yang dihadapi oleh BPSK Kota Medan:

a) Keterbatasan dukungan dan fasilitas. BPSK Kota Medan menghadapi keterbatasan dalam hal sumber daya manusia, teknologi, dan infrastruktur. Hal ini dapat mempengaruhi kemampuan mereka untuk menyediakan dukungan dan fasilitas yang diperlukan

untuk melakukan proses arbitrase secara efisien dan efektif.

Jumlah staf yang tidak mencukupi dapat mengakibatkan waktu tunggu yang panjang bagi para konsumen yang mengajukan sengketa. Keterbatasan pengetahuan dan keterampilan staf dalam penyelesaian sengketa juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Pelatihan terus menerus diperlukan untuk memastikan bahwa staf memiliki pemahaman yang mendalam tentang hukum dan prosedur penyelesaian sengketa.

Keterbatasan dalam akses atau penggunaan teknologi yang diperlukan untuk mendukung proses penyelesaian sengketa dapat menjadi hambatan. Misalnya, sistem informasi yang tidak memadai atau perangkat lunak khusus yang diperlukan untuk mengelola kasus-kasus sengketa.

Keterbatasan infrastruktur teknologi seperti koneksi internet yang lambat atau tidak stabil juga dapat menghambat proses penyelesaian sengketa yang efisien, terutama jika ada kebutuhan untuk melakukan komunikasi atau pertukaran dokumen secara online. Keterbatasan ruang kantor atau fasilitas fisik lainnya dapat membatasi kemampuan BPSK Kota Medan untuk menyediakan layanan yang memadai kepada para konsumen. Kondisi infrastruktur yang tidak memadai ini dapat menjadi masalah, mengakibatkan kesulitan akses bagi konsumen yang membutuhkan.

b) Keterbatasan kewenangan: bahwa BPSK tidak memiliki kemampuan atau kekuatan untuk menghadirkan para pihak untuk patuh hadir pada penyelesaian sengketa, dan ini sangat berdampak pada waktu penyelesaian sengketa yang terbatas yaitu 21 hari, maka ketidakhadiran para pihak

¹⁶ Aries Kurniawan, *Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam*

Penyelesaian Sengketa Konsumen, Kompas 6 Agustus 2008, hlm. 3.

berpotensi menghambat penyelesaian sengketa diselesaikan dengan baik.

Dalam hal pelaku usaha tetap tidak memenuhi panggilan BPSK berdasarkan Pasal 52 huruf g dan huruf i UUPK, maka BPSK dapat mengadili sengketa konsumen tanpa kehadiran pelaku usaha. Hal ini mengacu pada Pasal 36 Kepmen Perindag 350/2001, yaitu dalam hal pelaku usaha tidak hadir pada persidangan I (pertama), Majelis akan memberikan kesempatan terakhir kepada pelaku usaha untuk hadir pada persidangan II (kedua) dengan membawa alat bukti yang diperlukan. Jika pada persidangan II (kedua) pelaku usaha tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan oleh Majelis tanpa kehadiran pelaku usaha. Jadi, dalam hal pelaku usaha tidak menghadiri persidangan, maka BPSK dapat mengabulkan gugatan konsumen.¹⁷

Dalam proses penyelesaian sengketa di BPSK, ketidakhadiran salah satu pihak bisa memperlambat proses penyelesaian sengketa. Jika salah satu pihak tidak hadir pada waktu yang telah ditentukan, proses penyelesaian sengketa bisa terhambat atau bahkan terhenti. Ini dapat mempengaruhi kemampuan BPSK untuk menyelesaikan sengketa dalam waktu yang ditentukan.

Jika salah satu pihak tidak hadir, BPSK mungkin harus mengandalkan informasi yang disampaikan oleh pihak yang hadir saja, yang dapat mengurangi kualitas atau keseluruhan pemahaman terhadap sengketa. Dengan memperhatikan keterbatasan kewenangan BPSK dan potensi dampak ketidakhadiran para pihak, penting bagi BPSK untuk melakukan upaya maksimal dalam memfasilitasi kehadiran kedua belah pihak dan mengkomunikasikan pentingnya partisipasi aktif dalam proses penyelesaian sengketa. Hal ini dapat

dilakukan melalui pengaturan jadwal yang fleksibel, komunikasi yang efektif, dan pendekatan lainnya untuk memastikan bahwa proses penyelesaian sengketa dapat berjalan dengan lancar dan efisien.

- c) Keterbatasan ahli: ketika BPSK Kota Medan mengalami kesulitan dalam menganalisis sebuah pengaduan dari konsumen, untuk memeriksa dan memutusnya para majelis membutuhkan ahli untuk menjelaskan persoalan tersebut yang menjadi titik krusial untuk diselesaikan.

Dalam situasi seperti itu, maka sengketa melibatkan aspek-aspek teknis, hukum, atau ilmiah yang kompleks, kehadiran ahli dapat membantu majelis untuk memahami dengan lebih baik argumen dan bukti yang disajikan, serta membuat putusan yang lebih informan dan adil. BPSK mungkin memiliki keterbatasan dalam hal waktu dan sumber daya untuk melakukan penelitian atau analisis mendalam terkait dengan sengketa yang kompleks. Keterbatasan ini dapat membuat sulit bagi para majelis untuk mengembangkan pemahaman yang mendalam tentang isu-isu yang terlibat tanpa bantuan seorang ahli. Dalam beberapa kasus, keterlibatan seorang ahli dapat membantu menyediakan informasi tambahan yang diperlukan untuk memahami dengan lebih baik permasalahan yang terkait dengan sengketa. Ahli juga dapat membantu menjelaskan aspek-aspek yang rumit atau teknis kepada para majelis dan pihak yang bersengketa dengan cara yang lebih mudah dipahami.

Dengan mempertimbangkan keterbatasan ahli ini, penting untuk memiliki akses ke jaringan ahli yang luas dan dapat diandalkan. Selain itu, upaya harus dilakukan untuk memastikan bahwa para majelis dan staf BPSK mendapatkan pelatihan yang

¹⁷ Maryanto, *Op. Cit.*, hlm. 51.

memadai dalam menangani sengketa yang mungkin melibatkan aspek-aspek teknis atau kompleks.

- d). Kekurangprofesionalan sekretariat dan anggota BPSK: persidangan sering tidak tepat waktu dan sering terkendala karena banyak pegawai yang tidak hadir atau menjalankan tugas dan fungsi lain. Kekurangprofesionalan ini dapat tercermin dalam tingginya tingkat ketidakhadiran pegawai atau anggota BPSK dalam persidangan atau tugas-tugas lain yang terkait dengan penyelesaian sengketa, dapat disebabkan oleh berbagai alasan, seperti masalah kesehatan, keperluan darurat, atau kurangnya motivasi.. Kekurangprofesionalan sekretariat dan anggota BPSK ini bisa disebabkan oleh kurangnya perencanaan yang baik, manajemen waktu yang buruk, atau kurangnya komitmen dari anggota BPSK untuk menghormati jadwal yang telah ditetapkan sehingga dapat mengakibatkan persidangan yang tidak tepat waktu.. Persidangan yang tidak tepat waktu dapat mengganggu proses penyelesaian sengketa dan merugikan kedua belah pihak yang terlibat, karena dapat memperpanjang waktu penyelesaian sengketa.

Namun perlu dipahami bahwa ketidakhadiran dapat menghambat proses penyelesaian sengketa dan menimbulkan ketidaknyamanan bagi pihak yang bersengketa. Jika anggota BPSK atau pegawai sekretariat memiliki tanggung jawab atau pekerjaan lain di luar tugas, hal ini dapat mengganggu kinerja mereka dalam menangani sengketa konsumen. Pekerjaan ganda atau tugas tambahan dapat membuat mereka kurang fokus, yang pada gilirannya dapat mengakibatkan penundaan atau kegagalan dalam menangani sengketa dengan baik.

Kekurangprofesionalan dalam penanganan sengketa juga dapat merusak kredibilitas dan kepercayaan publik terhadap lembaga tersebut,

seperti persepsi bahwa BPSK tidak serius dalam menangani sengketa konsumen atau bahwa mereka kurang menghargai waktu dan kepentingan para pihak yang bersengketa.

Untuk mengatasi kekurangprofesionalan dalam sekretariat dan anggota BPSK, perlu adanya perbaikan dalam manajemen dan pengawasan internal, seperti penetapan standar kinerja, pelatihan yang tepat, dan penerapan prosedur yang ketat untuk mengelola waktu dan kehadiran dapat membantu meningkatkan kinerja dan profesionalisme, sehingga dapat meningkatkan efisiensi, kepercayaan publik, dan kepuasan konsumen dalam penyelesaian sengketa.

- e). Keterbatasan fasilitas anggaran: penyelesaian sengketa konsumen menjadi terhambat karena minimnya anggaran.

Dengan anggaran yang terbatas atau minim, BPSK dapat mengalami kesulitan untuk merekrut atau mempertahankan staf yang berkualitas. Hal ini dapat mengakibatkan kekurangan tenaga kerja yang memadai untuk menangani volume kasus yang masuk. Keterbatasan sumber daya manusia dapat memperlambat proses penyelesaian sengketa, meningkatkan waktu tunggu bagi para konsumen, dan mengurangi kualitas layanan yang diberikan oleh BPSK. Anggaran yang minim mungkin juga menghambat kemampuan BPSK untuk menyediakan teknologi dan infrastruktur yang diperlukan., seperti sistem manajemen kasus yang efisien, perangkat lunak pelacakan sengketa, atau infrastruktur komunikasi yang canggih.

Anggaran yang minim dapat menghambat kemampuan BPSK untuk memberikan pelatihan yang memadai kepada staf dan anggota untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka dalam penyelesaian sengketa. Keterbatasan pelatihan dan pengembangan juga dapat

mengurangi kemampuan BPSK untuk menghadapi tantangan dan kompleksitas yang terkait dengan sengketa konsumen. Keterbatasan fasilitas akibat anggaran yang minim dapat berdampak negatif pada kualitas penyelesaian sengketa. Kurangnya sumber daya dapat mengakibatkan penyelesaian yang lambat, kurangnya aksesibilitas terhadap pihak-pihak yang bersengketa, dan penurunan kepercayaan publik terhadap lembaga BPSK. Hal ini dapat mengakibatkan meningkatnya ketidakpuasan konsumen dan peningkatan jumlah sengketa yang tidak terselesaikan dengan baik.

Untuk mengatasi keterbatasan fasilitas akibat anggaran yang minim, penting bagi pemerintah atau otoritas yang terkait untuk meningkatkan alokasi anggaran untuk BPSK sehingga BPSK dapat lebih efektif dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Dengan meningkatkan alokasi anggaran, diharapkan BPSK dapat menghadapi tuntutan yang semakin kompleks dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan lebih baik, sehingga memberikan keadilan bagi semua pihak yang terlibat.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

1. Cara BPSK Kota Medan dalam menyelesaikan sengketa konsumen secara arbitrase adalah dengan memastikan pengaduan diberitahukan kepada para pihak dengan cepat dan menangani setiap perkara secara efisien, sesuai dengan aturan penyelesaian sengketa dalam waktu 21 hari kerja, pimpinan BPSK memimpin diskusi terbuka sebelum persidangan untuk mengidentifikasi permasalahan utama sengketa dan memberikan konsultasi serta masukan kepada para pihak, memastikan penyampaian informasi dan jawaban dari kedua belah pihak tetap terfokus pada inti permasalahan yang sedang

dibahas dalam persidangan, memberikan penjelasan kepada kedua belah pihak mengenai konsekuensi dari memilih arbitrase sebagai cara penyelesaian sengketa, termasuk keuntungan dan kerugian bagi konsumen dan pelaku usaha dan mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan jawaban setelah persidangan pertama, sehingga majelis memperoleh informasi yang cukup sebelum memutuskan perkara.

2. Hambatan yang dihadapi BPSK Kota Medan dalam menyelesaikan sengketa konsumen secara arbitrase antara lain: keterbatasan dukungan dan fasilitas, keterbatasan kewenangan, keterbatasan ahli, ketidakprofesionalan sekretariat dan anggota BPSK, dan keterbatasan fasilitas anggaran.

2. Saran

1. Dalam menyelesaikan sengketa konsumen, BPSK Kota Medan perlu membantu setiap konsumen yang merasa dirugikan melalui keterangan dan penjelasan sehingga konsumen memahami dengan betul permohonan/gugatannya yang diajukannya. Sementara itu putusan yang diambil harus benar-benar menguntungkan konsumen, sehingga BPSK dapat memberikan perubahan terkait kerugian yang dialami oleh konsumen. Apabila pelaku usaha tidak bersedia hadir mengikuti persidangan, maka BPSK harus meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan para pelaku usaha yang terlibat dalam sengketa, sehingga dapat memudahkan BPSK untuk mengambil keputusan yang adil dan efektif.

2. Dalam mengatasi setiap hambatan yang dihadapi oleh BPSK Kota Medan diperlukan agar pemerintah setempat meningkatkan dukungan dan alokasi fasilitas untuk memastikan BPSK memiliki semua yang diperlukan untuk melakukan

tugasnya secara efektif. BPSK perlu melakukan kerja sama dengan lembaga pendidikan dan profesi terkait untuk memastikan ketersediaan ahli yang berkualitas dalam berbagai bidang yang terkait dengan sengketa konsumen. Ini dapat dilakukan melalui pelatihan, workshop, atau program kerja sama lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

-, *Mencari Sistem Penyelesaian Sengketa Konsumen yang Ideal Dalam Rangka Meningkatkan Perlindungan Terhadap Konsumen*, Jurnal Hukum Fiat Iustitia, Vol.2 (2) Maret 2021.
- Anik Tri Haryani, dkk, *Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen*, Jurnal Ilmiah Hukum, September 2020.
- Aries Kurniawan, *Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen*, Kompas 6 Agustus 2008.
- Atsar, Abdul dan Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Deepublish, Yogyakarta, 2019.
- Barkatullah, Abdul Halim, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2010.
- Batubara, Suleman dan Orinton Purba, *Arbitrase Internasional*, Raih Asa Sukses, Jakarta, 2013.
- Bustamar, *Sengketa Konsumen dan Teknis Penyelesaiannya pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Jurnal Ilmiah Syari'ah, Volume 14 Nomor 01 Juni 2015.
- Butarbutar, Elisabeth Nurhaini, *Metode Penelitian Hukum*, PT Refika Aditama, Bandung, 2018.
- Janus Sidabalok, *Beberapa Masalah Sekitar Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang Diatur di Dalam UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Media Unika Tahun 17 No.55, 2005.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2016.
- Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen, Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, UB Press, Malang, 2011.
- Maryanto, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK*, Unissula Press, Semarang, 2015.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011.
- Nasution, Az, *Hukum Perlindungan konsumen: Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2002.
- Nedi Rinaldi, *Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Payukumbuh Terhadap Sengketa Konsumen*, Jurnal Cendekia Hukum, Vol.4 (2) Maret 2019.
- Peraturan Menteri Perindustrian dan Perdagangan, yaitu Surat Keputusan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
- Rahmi Rimanda, *Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial di Indonesia*, Jurnal Bina Volume 4 Nomor 01 September 2019.
- Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2018.
- Shofie, Yusuf, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan*

- Konsumen (UUPK) Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.
- Sidabalok, Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2022.
- Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2000.
- Soekanto, Soerjono, *Faktor-Faktor Penghambat Penegakan Hukum*, Unila, Lampung, 2002.
- Subekti, R, Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Burgerlijk Wetboek*, Balai Pustaka, Jakarta, 2016.
- Sutiarso, Cicut, *Pelaksanaan Putusan Arbitrase Dalam Sengketa Bisnis*, Yayasan Pustaka Obor Indonesia, Jakarta, 2011.
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*