PENELITIAN MANDIRI

PILIHAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)

DI PROVINSI DKI JAKARTA



Esa Ung

Dibuat oleh:

FIT<mark>RIA OLIVIA, SH</mark>, MH

NIDN: 0328047601

SEMESTER GENAP 2018 -2019

FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ESA UNGG<mark>U</mark>L

Iniversitas Esa Unggul Esa Ungo

PILIHAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUIBADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) PROVINSI DKI JAKARTA

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada pilihan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) . Sebagaimana yang tercantum di dalam Pasal 23 Undang-Undang no. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa konsumen dapat menggugat sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau menggugat ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Terdapat 3 (tiga) pilihan penyelesaian sengketa konsumen di luar jalur pengadilan melalui BPSK yaitu: Konsiliasi, Mediasi, dan Arbitrase, di mana pilihan penyelesaian yang akan digunakan berdasarkan kesepakatan para pihak yang bersengketa. Dalam skripsi ini, permasalahan yang akan dibahas adalah Pilihan penyelesaian sengketa konsumen yang manakah yang lebih banyak digunakan/dipilih para pihak bersengketa yang diajukan ke BPSK Provinsi DKI Jakarta dari awal Tahun 2007 sampai dengan akhir Tahun 2008 dan Apakah yang menjadi penyebab Pilihan penyelesaian sengketa konsumen tersebut lebih banyak digunakan/dipilih oleh para pihak bersengketa yang diajukan ke BPSK Provinsi DKI Jakarta. Dalam membuat skripsi ini penulis menggunakan tipe penelitian empiris, di mana dalam hal ini penulis melakukan penelitian dengan mencari data-data di kantor BPSK Provinsi DKI Jakarta dan juga mewawancarai konsumen yang pernah mengajukan penyelesaian sengketa konsumen ke BPSK Provinsi DKI Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari awal Tahun 2007 sampai dengan akhir Tahun 2008 yang memilih penyelesaian dengan cara mediasi sebanyak 142 perkara, konsiliasi sebanyak 11 perkara, dan arbitrase sebanyak 6 perkara; faktor penyebab mediasi lebih banyak dimilih/digunakan karena asal memilih/langsung memilih, saran dari pengacara, dan saran dari pihak BPSK. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa para pihak yang bersengketa lebih memilih mediasi sebagai penyelesaian yang terbaik dan dalam memilih masyarakat memiliki sifat yang hanya ingin perkaranya cepat selesai saja dan sifat yang menyerahkan penyelesaian masalah kepada orang yang lebih mengetahui/ahlinya. Saran-saran yang diberikan oleh penulis yaitu: di masa mendatang diharapkan pihak BPSK lebih serius dan tegas di dalam melaksanakan tugas dan wewenang BPSK dan juga melaksanakan ketepatan waktu penyelesaian yang telah ditetapkan yaitu 21 hari kerja sejak diterimanya gugatan, pihak Dinas Perindustrian dan Perdagangan harus membuat ulang buku Referensi BPSK tersebut yang isinya tidak menyimpang dari apa yang telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan, pemerintah sebaiknya mengganti/menambahkan peraturan-peraturan yang telah ada mengenai BPSK dalam hal membuat cara penyelesaian menjadi berjenjang dan memberi ketegasan kepada pelaku usaha untuk tidak dapat menolak penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK jika telah diajukan oleh konsumen, peran pihak BPSK dan pihak akademisi di bidang hukum (mahasiswa-mahwasiswa dan dosen-dosen Fakultas Hukum) lebih ditingkatkan dalam mempromosikan atau mensosialisasikan lembaga BPSK.

Pada era globalisasi dan perdagangan bebas saat ini, banyak bermunculan berbagai macam produk barang/pelayanan jasa yang dipasarkan kepada konsumen di tanah air, baik melalui promosi, iklan maupun penawaran secara langsung; jika tidak berhati-hati dalam memilih produk barang/jasa yang diinginkan, konsumen hanya akan menjadi obyek eksploitasi dari pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Faktor utama yang menjadi penyebab sering terjadinya ekploitasi terhadap konsumen adalah masih rendahnya tingkat kesadaran konsumen ataupun ketidak tahuan konsumen akan haknya. Oleh karena itu diundangkanlah Undang-Undang no. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut dengan & UUPK sebagai suatu kepastian hukum untuk melindungi hak-hak konsumen dan sebagai landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dalam melakukan pembinaan dan pendidikan konsumen, sehingga diharapkan pelaku usaha tidak lagi bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan konsumen.

Di dalam UUPK ditekankan bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen, sehingga konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur; Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, maka konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi. 4

Terhadap penyimpangan yang merugikan konsumen tersebut, UUPK memberikan ruang gerak kepada konsumen untuk dapat menggugat pelaku usaha

¹ Happy Susanto, Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan, (Jakarta: Visimedia, cet. pertama, 2008), hlm 1-2.

² *Ibid*, hlm 3.

³ *Ibid*, hlm 4-5.

⁴ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, Op. Cit., hlm 29-30

yang telah merugikannya. Berdasarkan Pasal 45 UUPK disebutkan bahwa gugatan tersebut dapat diajukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan, di mana pengertian dari di luar pengadilan ini adalah melalui lembaga yang betugas meyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.

Dalam Pasal 23 UUPK ditegaskan bahwa apabila pelaku usaha menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka konsumen dapat menggugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (yang selanjutnya disebut dengan €BPSK•) atau menggugat ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Dengan kata lain dapat diartikan bahwa BPSK telah ditunjuk oleh UUPK sebagai lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar jalur pengadilan. Diperkuat lagi di dalam Pasal 52 UUPK yang berisikan mengenai tugas dan wewenang BPSK, beberapa di antaranya mengarah terhadap penyelesaian sengketa konsumen.

Berdasarkan Pasal 49 UUPK pada Ayat (1) dikatakan bahwa kedudukan BPSK berada di Daerah Tingkat II, dimana selanjutnya pada Ayat (2) dikatakan bahwa anggota-anggota di dalam BPSK terdiri atas unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha.

Berdasarkan Pasal 3 Huruf a Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No. 350 / MPP / Kep / 12 / 2001 disebutkan bahwa ada 3 (tiga) pilihan penyelesaian sengketa konsumen di luar jalur pengadilan melalui BPSK, yaitu: Konsiliasi, Mediasi, dan Arbitrase. Pada Pasal 4 Ayat (1) disebutkan bahwa para pihak yang bersengketa bebas memilih dan berdasarkan persetujuan para pihak yang bersengketa terhadap cara penyelesaian sengketa konsumen yang akan digunakan. Sebagai bentuk pelaksanaan ketentuan Pasal 49 Ayat (1) UUPK tersebut, maka pemerintah melalui Keputusan Presiden Republik

Indonesia No. 90 Tahun 2001 menetapkan pembentukan BPSK di beberapa kota di Indonesia, di mana salah satunya berada di Provinsi DKI Jakarta.

Untuk BPSK Provinsi DKI Jakarta, para angota-anggotanya yang terdiri dari masing-masing 3 (tiga) orang dari setiap unsur pemerintah, unsur pelaku usaha, dan unsur konsumen untuk periode 2006-2011 telah dikukuhkan oleh Gubernur DKI Jakarta Sutiyoso pada hari Kamis tanggal 9 November 2006 di Balaikota DKI Jakarta. Pada awal Tahun 2007 sampai dengan akhir Tahun 2008, pengaduan konsumen yang masuk di BPSK Provinsi DKI Jakarta sebanyak 197 pengaduan, sebanyak 69 perkara diajukan pada Tahun 2007 dan sebanyak 128 perkara diajukan pada tahun 2008.

Pada setiap masing-masing konsumen maupun pelaku usaha yang berpekara di dalam sengketa konsumen pastilah memiliki pemikiran yang berbedabeda terhadap cara yang akan dipilih/digunakan terhadap penyelesaian sengketa konsumen di BPSK, begitu juga di setiap masing-masing BPSK yang telah dibentuk pastilah berbeda-beda jumlah dari setiap cara penyelesaian sengketa konsumen yang dipilih/digunakan oleh para pihak yang berperkara. Ketika kita dihadapkan kepada berbagai pilihan tentunya pasti ada satu di antara beberapa pilihan tersebut yang akan menjadi pilihan kita. Terkadang kita memilih satu diantara berbagai pilihan secara instan/asal memilih, terkadang juga kita memilihnya berdasarkan pemikiran yang matang dengan berbagai pertimbangan-pertimbangan sehingga pilihan tersebut menjadi pilihan yang terbaik untuk kita pilih/gunakan.

Berdasarkan atas apa yang telah dikemukakan pada sub bab ini oleh penulis, maka penulis mencoba membahas €Pilihan Penyelesaian Sengketa

⁵ Redaksi Media Komunikasi dan Informasi Konsumen Indonesia, "Jakarta Punya Badan Sengketa Konsumen", http://mediakonsumen.com/Artikel261.html, (diakses pada tanggal 25 November 2008)

⁶ BPSK Provinsi DKI Jakarta, *€Laporan Kegiatan BPSK Provinsi DKI Jakarta Tahun 2007 dan Tahun 2008€*, (Jakarta: BPSK Provinsi DKI Jakarta, 2007 dan 2008).

Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Provinsi DKI Jakarta•

Permasalahan

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka penulis dalam hal ini merumuskan beberapa permasalahan €Pilihan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Provinsi DKI Jakarta€, yaitu :

- 1. Pilihan penyelesaian sengketa konsumen yang manakah yang lebih banyak digunakan/dipilih para pihak bersengketa yang diajukan ke BPSK Provinsi DKI Jakarta dari Tahun 2007 sampai dengan Tahun 2008?
- 2. Apakah yang menjadi penyebab Pilihan penyelesaian sengketa konsumen tersebut lebih banyak digunakan/dipilih oleh para pihak bersengketa yang diajukan ke BPSK Provinsi DKI Jakarta?

Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan ini adalah untuk mencoba menganalisis secara jelas dengan melakukan penelitian di BPSK Provinsi DKI Jakarta dari beberapa permasalahan €Pilihan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Provinsi DKI Jakarta€, antara lain :

- Untuk mengetahui Pilihan penyelesaian sengketa konsumen yang mana yang lebih banyak digunakan/dipilih para pihak bersengketa yang diajukan ke BPSK Provinsi DKI Jakarta dari Tahun 2007 sampai dengan Tahun 2008.
- Untuk mengetahui penyebab-penyebab para pihak bersengketa lebih banyak menggunakan/memilih Pilihan penyelesaian sengketa konsumen tersebut yang diajukan ke BPSK Provinsi DKI Jakarta.

Tata Cara Pengajuan Permohonan/Pengaduan,Tahapan Tahapan Penyelesaian, dan TahapafTahapan Persidangan di BPSK

Berdasarkan Pasal 45 Ayat (2) UUPK disebutkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa, akan tetapi pada penjelasan Pasal 45 Ayat (2) UUPK disebutkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Hal ini berarti bahwa UUPK menghendaki agar penyelesaian damai sebagai upaya hukum yang harus terlebih dahulu diusahakan oleh para pihak yang bersengketa, sebelum para pihak yang bersengketa memilih untuk menyelesaikan sengketa mereka melalui BPSK ataupun badan peradilan. Pilihan Penyelesaian yang terdapat di BPSK sebagaimana yang tercantum pada Pasal 52 Huruf a UUPK dan Pasal 3 Huruf a Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen meliputi:

- a. Mediasi;
- b. Konsiliasi; dan
- c. Arbitrase.

Tata Cara Pengajuan Permohonan Penyelesaian Sengketa KonsumerB#5K

Berdasarkan Pasal 15 Ayat (1) dan Ayat (2) Keputusan Menteri
Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang
Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen disebutkan
bahwa setiap konsumen atau dapat juga diwakili oleh ahli waris atau kuasanya dapat
mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK baik secara tertulis
maupun lisan melalui Sekretariat BPSK, di mana pada Pasal 2 Keputusan Presiden RI No.90

⁷ Susanti Adi Nugroho, Op. Cit., hlm 99

Tahun 2001 dikatakan bahwa konsumen atau ahliwarisnya dapat menggugat di BPSK di tempat domisili konsumen atau BPSK yang terdekat. Dalam hal para pihak diwakili oleh kuasanya, maka orang yang dikuasakan tersebut bukanlah yang berprofesi sebagai Pengacara; untuk pelaku usaha yang diwakili oleh kuasanya, maka orang yang dikuasakan tersebut adalah karyawan dibagian divisi hukum perusahaan pihak pelaku usaha tersebut dengan disertai tanda bukti sebagai karyawan perusahaan. Pada Ayat (3) dipertegas lagi bahwa permohonan penyelesaian sengketa yang diajukan ahli waris atau kuasanya dilakukan bilamana:

- a. Meninggal dunia;
- b. Sakit atau sudah berusia lanjut sehingga sehingga tidak dapat mengajukan pengaduan sendiri baik secara tertulis maupun lisan, sebagaimana yang telah dibuktikan dengan surat keterangan dokter dan bukti KTP;
 - c. Konsumen belum dewasa; dan
 - d. Konsumen warga negara asing.

Pada Ayat (4), Ayat (5), dan Ayat (6) Pasal 15 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menjelaskan lebih lanjut cara pengajuan permohonan penyelesaian sengketa di BPSK. Berkas permohonan yang diterima oleh Sekretariat BPSK dicatat, dibubuhi tanggal dan no registrasi, dan kemudian pemohon diberikan bukti tanda terima. Untuk permohonan secara lisan, Sekretariat BPSK harus mencatatnya dalam suatu format yang telah disediakan khusus untuk itu yang kemudian dibubuhi tanda tangan atau cap jempol oleh konsumen atau ahli waris atau kuasanya (bentuk formulir pengaduan secara lisan ini dapat dilihat pada bagian lampiran skripsi ini). Sedangkan untuk permohonan secara tertulis, Pasal 16 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan

_

⁸ Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DKI Jakarta, *Op.Cit.*, hlm 7.

Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menetapkan bahwa surat permohonan harus memuat secara benar dan lengkap mengenai:

- 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, kwitansi dan dokumen bukti lain);
- e. Saksi yang mengetahui barang atau jasa tersebut diperoleh; dan
- f. Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada.

Ketua BPSK dapat menolak permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang berupa:

- 1. Untuk permohonan penyelesaian sengketa secara tertulis yang tidak disertai dengan bukti-bukti secara benar sebagaimana yang dimaksud di dalam Pasal 16 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
- 2. Untuk permohonan penyelesaian sengketa secara lisan yang tidak mengisi dan menyerahkan formulir permohonan penyelesaian sengketa dan tidak disertai dengan buktibukti secara benar sebagaimana yang dimaksud di dalam Pasal 16 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, formulir permohonan penyelesaian sengketa dilarang dibawa pulang, formulir permohonan tersebut harus diserahkan kepada Sekretariat BPSK pada saat itu juga setelah diisi oleh konsumen yang kemudian ditandatangani, distempel dan diberi nomor pendaftaran oleh Sekretariat BPSK; dan
- 3. Meskipun penggugatnya konsumen akhir, BPSK tidak berwenang menerima permohonan penyelesaian sengketa atas:

- a. Tergugatnya adalah lembaga atau instansi pemerintah baik sipil maupun militer dalam masalah: SIUP, KTP, Sertifikat, penyalahgunaan kekuasaan, dan sebagainya;
- b. Barang atau jasa yang dikonsumsi secara hukum dilarang untuk dikonsumsi atau diperdagangkan, contohnya dalam masalah: narkoba, barang purbakala, jasa kenikmatan yang dilarang, dan sebagainya;
- c. Kasus pidana yang dilakukan oleh pelaku usaha;
- d. Pengadu yang buk<mark>an m</mark>erupakan konsumen akhir atau gugatan *class* action; 689

Tahapan Tahapan Penyelesaian Sengketa di BPSK

Permohonan penyelesaian sengketa yang diajukan ke Sekretariat BPSK akan diserahkan kepada Ketua BPSK untuk mendapatkan keputusan menerima atau permohonan penyelesaian sengketa tersebut. Jika permohonan penyelesaian sengketa diterima, maka kemudian Ketua BPSK membentuk Majelis dan Panitera yang akan membantu majelis sebagaimana yang telah diatur pada Pasal 18 Ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Pada Ayat (2) Pasal 18 tersebut diatur juga bahwa Majelis paling sedikit terdiri dari 3 (tiga) orang anggota yang mewakili unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha; di mana ketua majelis ditetapkan dari unsur pemerintah. Hal ini hanya dapat dilakukan oleh Ketua BPSK untuk penyelesaian sengketa secara mediasi dan konsiliasi, sedangkan untuk penyelesaian sengketa secara arbitrase Ketua BPSK tidak berwenang menetapkan Ketua Majelis dan Anggota Majelis.

Selanjutnya pada Pasal 26 Ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan

_

⁹ Ibid, hlm 5-6.

Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen mengatur bahwa Ketua BPSK memanggil pelaku usaha secara tertulis dengan copy permohonan penyelesaian sengketa konsumen selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa konsumen dengan benar dan lengkap. Pada Ayat (2) Pasal 26 tersebut ditegaskan bahwa dalam surat panggilan tersebut harus memuat secara jelas mengenai:

- a. Hari;
- b. Tanggal;
- c. Jam;
- d. Tempat persidangan; dan
- e. Kewajiban pelaku usaha untuk memberikan surat jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen dan disampaikan pada hari sidang I (pertama).

Pasal 26 Ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menetapkan persidangan I (pertama) dilaksanakan pada hari kerja ke 7 (tujuh) terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa konsumen.

Sebelum suatu pengaduan dapat diselesaikan oleh BPSK, maka terlebih dahulu para pihak yang bersengketa sepakat untuk memilih cara penyelesaian sengketa yang akan digunakan; sebaiknya hal tersebut dilakukan sebelum sidang I (pertama). Para pihak yang bersengketa masih diperkenankan untuk berpindah cara penyelesaian sengketanya sebelum tercapai kata sepakat mengenai bentuk dan besarnya jumlah ganti rugi, akan tetapi hal ini hanya berlaku untuk yang telah memilih cara mediasi ataupun konsiliasi sebelumnya, untuk yang telah memilih cara arbitrase tidak diperkenankan berpindah kepada cara lain (baik ke mediasi maupun ke konsiliasi). Sebagai bukti bahwa para pihak telah sepakat memilih salah satu cara penyelesaian yang ada di BPSK, maka mereka harus mengisi formulir pemilihan

¹⁰ *Ibid,* hlm 29.

¹¹ Ibid.

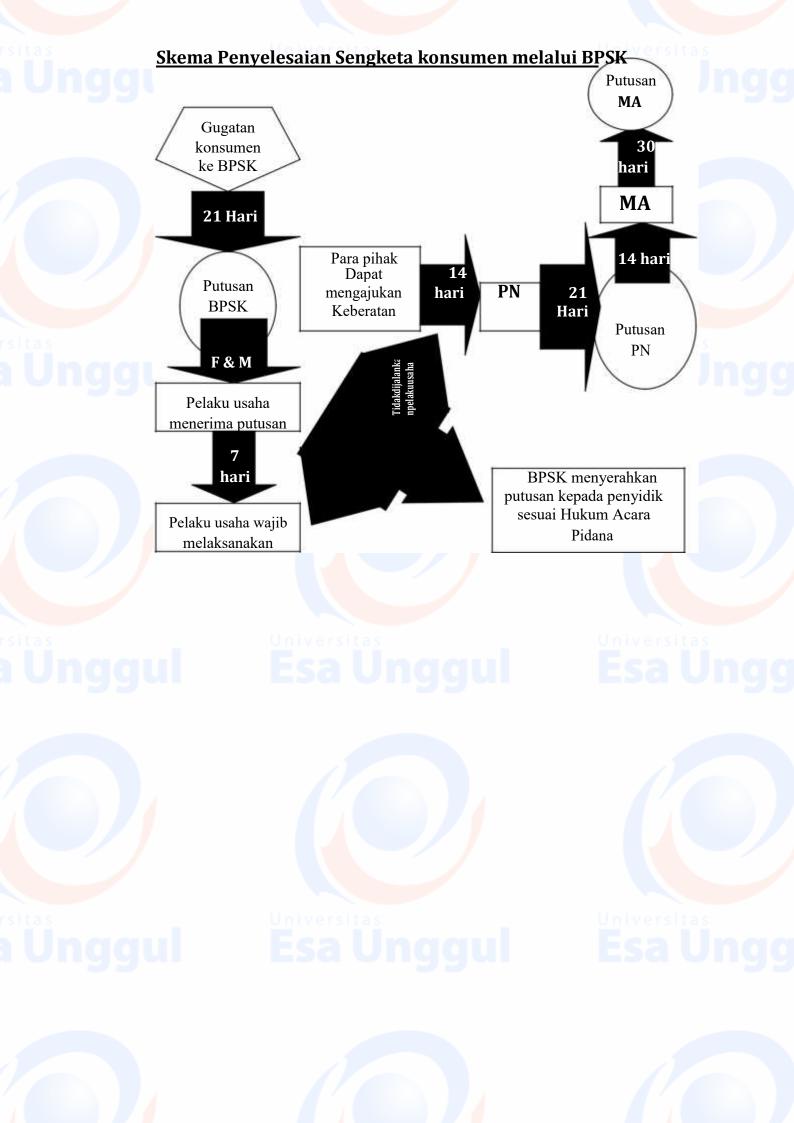
cara penyelesaian sengket. ¹² (bentuk formulir pemilihan cara penyelesaian sengketa ini dapat dilihat pada bagian lampiran skripsi ini)

Berdasarkan Pasal 41 Ayat (3) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, konsumen dan disebutkan bahwa pelaku usaha dapat menolak putusan BPSK dengan mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak putusan BPSK diberitahukan. Selanjutnya pada Ayat (5) dikatakan bahwa pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan setelah batas pengajuan keberatan tersebut terlampaui, maka pelaku usaha tersebut dianggap menerima putusan BPSK dan wajib melaksanakan keputusan BPSK selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja setelah batas waktu pengajuan keberatan terlampaui.

Esa Unggul

Iniversitas Esa Unggul Universitas Esa Ungo

¹² Ibid.



Universitas

Universita:

Sumber:

Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DKI Jakarta, *Referensi BPSK Provinsi DKI Jakarta*, (Jakarta: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DKI Jakarta, 2006), hlm 54.

Tahapan tahapan Persidangan Secara Mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrasi

a. Penyelesaian Secara Mediasi

Mediasi adalah proses negosiasi penyelesaian sengketa atau pemecahan masalah di mana pihakpihak ketiga yang tidak bekerjasama dengan para pihak yang beresngketa membantu memperoleh
kesepakatan perjanjian yang memuaskan. Mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa yang
fleksibel dan tidak mengikat serta melibatkan pihak netral, yaitu mediator yang memudahkan
negosiasi antar para pihak yang bersengketa atau membantu para pihak yang bersengketa dalam
mencapai kompromi/kesepakatan. Tahapan-tahapan pernyelsaian secara mediasi sebagai
berikut:

- a. Ketua BPSK membentuk majelis dan dibantu oleh seorang Panitera . (bentuk surat penunjukan Majelis dan penunjukan Panitera ini dapat dilihat pada bagian lampiran skripsi ini);
- b. Majelis memanggil konsumen dan pelaku usaha, saksi dan saksi ahli bila diperlukan (bentuk formulir surat pemanggilan ini dapat dilihat pada bagian lampiran skripsi ini);
- c. Majelis mengadakan sidang I (pertama) pada hari ke-7 terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa secara benar dan lengkap;
- d. Bilamana konsumen dan pelaku usaha tidak hadir pada persidangan I (pertama), maka Majelis memberi kesempatan terakhir untuk hadir pada sidang ke II (kedua) yang diselenggarakan pada hari ke 5 (lima) terhitung sejak hari persidangan I (pertama);

¹³ Susanti Adi Nugroho, Op. Cit., hlm 109.

¹⁴ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit.*, hlm 256.

Universitas Esa U e. Jika pada persidangan ke II (kedua) konsumen tidak hadir, maka gugatannya gugur demi hukum, sebaliknya jika pelaku usaha tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan tanpa kehadiran pelaku usaha;

f. Dalam persidangan

- 1. Majelis mempunyai tugas menjawab pertanyaan-pertanyaan konsumen dan pelaku usaha perihal peraturan perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen;
- 2. Majelis bersikap aktif sebagai mediator untuk mendamaikan konsumen dengan pelaku usaha dengan memberikan nasehat petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa;
- g. Majelis menerima hasil penyelesaian sengketa secara musyawarah yang dibuat dalam perjanjian tertulis (surat perjanjian perdamaian) yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha (bentuk surat perjanjian perdamaian ini dapat dilihat pada bagian lampiran skripsi ini);
- h. Perjanjian tertulis tersebut dikuatkan dengan keputusan Majelis yang ditandatangani oleh Ketua Majelis dan Anggota Majelis (akta perdamaian), keputusan tersebut tidak memuat sanksi administrasi
- i. Majelis wajib menyelesaikan sengketa konsumen secara mediasi dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja sejak gugatan diterima oleh BPSK; dan
- j. Pelaku usaha yang menerima putusan BPSK,wajib melaksanakan putusan tersebut, selambat-lambatnya dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak menyatakan menerima putusan BPSK.¹⁵

b. Penyelesaian Secara Konsiliasi

Konsiliasi adalah suatu proses penyelesaian sengketa di antara para pihak dengan melibatkan pihak ketiga yang netral dan tidak memihak. ¹⁶ Penyelesaian sengketa dengan

¹⁵ Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DKI Jakarta, *Op. Cit.*, hlm 12-13.

¹⁶ Susanti Adi Nugroho, Op. Cit., hlm 106.

cara ini juga menyerahkan kepada pihak ketiga (konsiliator) untuk memberikan pendapatnya tentang sengketa yang disampaikan oleh para pihak, namun pendapat dari konsiliator tersebut tidak mengikat, tergantung kesukarelaan para pihak untuk menerima/menggunakan ataupun menolak/tidak menggunakan yang telah dikemukakan oleh konsiliator. ¹⁷

Tahapan-tahapan pernyelesaian secara konsiliasi sebagai berikut:

- a. Ketua BPSK membentuk majelis dan dibantu oleh seorang Panitera .;
- b. Majelis memanggil konsumen dan pelaku usaha, saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
- c. Majelis mengadakan sidang I (pertama) pada hari ke-7 terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa secara benar dan lengkap;
- d. Bilamana konsumen dan pelaku usaha tidak hadir pada persidangan I (pertama), maka Majelis memberi kesempatan terakhir untuk hadir pada sidang ke II (kedua) yang diselenggarakan pada hari ke 5 (lima) terhitung sejak hari persidangan I (pertama);
- e. Jika pada persidangan ke II (kedua) konsumen tidak hadir, maka gugatannya gugur demi hukum, sebaliknya jika pelaku usaha tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan tanpa kehadiran pelaku usaha;
- f. Dalam persidangan
- 1. Majelis mempunyai tugas menjawab pertanyaan-pertanyaan konsumen dan pelaku usaha perihal peraturan perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen;
- 2. Majelis bersikap pasif sebagai konsiliator, dan menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti-rugi;
- g. Majelis menerima hasil penyelesaian sengketa secara musyawarah yang dibuat dalam perjanjian tertulis (surat perjanjian perdamaian) yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha
- h. Perjanjian tertulis tersebut dikuatkan dengan keputusan Majelis yang ditandatangani oleh Ketua Majelis dan Anggota Majelis (akta perdamaian), keputusan tersebut tidak memuat

_

¹⁷ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit.*, hlm 254.

sanksi administrasi (bentuk akta perdamaian ini dapat dilihat pada bagian lampiran skripsi ini);

- i. Majelis wajib menyelesaikan sengketa konsumen secara Konsiliasi dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja sejak gugatan diterima oleh BPSK; dan
- j. Pelaku usaha yang menerima putusan BPSK,wajib melaksanakan putusan tersebut, selambat-lambatnya dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak menyatakan menerima putusan BPSK.¹⁸

c. Penyelesaian Secara Arbitrase

Arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa, pihak yang bersengketa mengemukakan masalah kepada pihak ketiga (arbiter) yang netral dan memberinya wewenang untuk memberi keputusan. ¹⁹

Tahapan-tahapan pernyelesaian secara arbitrase sebagai berikut:

- a. Para pihak yang bersengketa memilih Anggota Majelis, pihak konsumen memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsur konsumen sebagai Anggota Majelis, sebaliknya pihak pelaku usaha memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha sebagai Anggota Majelis, kemudian para arbiter yang telah dipilih oleh para pihak tersebut memilih arbiter ke III (tiga) dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai Ketua Majelis, yang kemudian akan dicatat dan dibubuhi tandatangan oleh para pihak yang bersengketa, arbiter-arbiter yang telah dipilih dan Panitera di dalam formulir pemilihan arbiter;
- b. Majelis memanggil konsumen dan pelaku usaha, saksi dan saksi ahli bila diperlukan (bentuk formulir surat pemanggilan ini dapat dilihat pada bagian lampiran skripsi ini);

¹⁸ Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DKI Jakarta, *Op. Cit.*, hlm 11-12.

¹⁹ Susanti Adi Nugroho, Op. Cit., hlm 114.

- c. Majelis mengadakan sidang I (pertama) pada hari ke-7 terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa secara benar dan lengkap;
- d. Bilamana konsumen dan pelaku usaha tidak hadir pada persidangan I (pertama), maka Majelis memberi kesempatan terakhir untuk hadir pada sidang ke II (kedua) yang diselenggarakan pada hari ke 5 (lima) terhitung sejak hari persidangan I (pertama);
- e. Jika pada persidangan ke II (kedua) konsumen tidak hadir, maka gugatannya gugur demi hukum, sebaliknya jika pelaku usaha tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan tanpa kehadiran pelaku usaha;
- f. Dalam persidangan
- 1. Majelis wajib memberikan petunjuk kepada konsumen dan pelaku usaha mengenai upaya hukum yang digunakan oleh konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- 2. Majelis dalam persidangan I (pertama) wajib mendamaikan para pihak yang bersengketa; jika tidak tercapai, maka persidangan dimulai dengan membacakan gugatan konsumen dan jawaban pelaku usaha;
- 3. Penyelesaian sengketa konsumen dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh Majelis yang bertindak sebagai arbiter;
- g. Hasil penyelesaian sengketa dengan cara arbitrase dibuat dalam putusan majelis yang ditandatangani oleh Ketua Majelis dan Anggota Majelis (bentuk surat putusan arbitrase ini dapat dilihat pada bagian lampiran skripsi ini);
- h. Putusan Majelis tersebut dapat memuat sanksi administrasi;
- i. Majelis wajib menyelesaikan sengketa konsumen secara arbitrase dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja sejak gugatan diterima oleh BPSK; dan
- j. Pelaku usaha yang menerima putusan BPSK, wajib melaksanakan putusan tersebut, selambat-lambatnya dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak menyatakan menerima

putusan BPSK (bentuk surat penerimaan putusan BPSK ini dapat dilihat pada bagian lampiran skripsi ini).²⁰

C. Ganti Rugi dan Sanksi Administrasi

Ganti rugi yang digugat oleh konsumen yang dapat dikabulkan oleh Majelis BPSK adalah ganti rugi yang nyata/riil yang dialami oleh konsumen. Majelis BPSK dilarang/tidak dapat mengabulkan gugatan immaterial (gugatan ganti rugi yang bersifat hilangnya kesempatan untuk mendapatkan keuntungan, kenikmatan, nama baik dan sebagainya), karena UUPK tidak mengenal gugatan immaterial. Bentuk ganti rugi yang dapat digugat dan dikabulkan oleh BPSK berdasarkan Pasal 12 Ayat (2) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yaitu:

- a. Pengembalian uang; atau
- b. Pengembalian baran dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya; atau
- c. Perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan.

Ganti rugi berupa sanksi administrasi adalah berbeda dengan ganti rugi yang nyata/riil yang dialami konsumen yang digugat melalui BPSK, selain mengabulkan gugatan ganti rugi BPSK juga berwenang menambahkan ganti rugi berdasarkan sanksi administrasi. ²² Penjatuhan sanksi administrasi ini hanya dapat dilakukan oleh BPSK kepada penyelesaian sengketa dengan cara arbitrase. Berdasarkan Pasal 40 Ayat (3) Huruf b Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, bahwa sanksi adminitrasi yang dapat dijatuhkan oleh BPSK paling banyak Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah).

²⁰ Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DKI Jakarta, *Op. Cit.*, hlm 13-14.

²¹ *Ibid*, hlm 15.

²² *Ibid*, hlm 16.

Pilihan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang Lebih Banyak Dipilih/digunakan Oleh Para Pihak Bersengketa Yang Diajukan Di BPSK Provinsi DKI Jakarta

Sebagaimana yang tercantum pada buku Hak-Hak Konsumen Jika

Dirugikan (karangan Happy Susanto, penerbit Visimedia) bahwa alamat kantor BPSK

Provinsi DKI Jakarta terletak di Jl. KPBD No.42, Sukabumi Selatan, Jakarta Barat. Pada akhir bulan Oktober tahun 2008, penulis mendatangani kantor BPSK Provinsi DKI Jakarta tersebut. Penulis agak susah menemukan lokasi keberadaan kantor BPSK DKI Jakarta tersebut karena pada jalan KPBD tersebut merupakan wilayah komplek perumahan yang sangat sepi suasananya dan tidak dilalui angkutan umum, sehingga pada waktu itu penulis agak meragukan akan adanya sebuah kantor di jalan tersebut.

Akhirnya penulis menanyakan keberadaan kantor BPSK kepada warga di daerah tersebut, tetapi beberapa warga yang telah ditanyakan oleh penulis tidak ada yang mengetahui kantor BPSK. Mereka hanya mengetahui ada kantor yang baru dibuka di wilayah mereka. Setelah mereka menunjukkan letak kantor baru yang mereka maksud tersebut, barulah penulis dapat menemukan kantor BPSK Provinsi DKI Jakarta. Penulis merasa aneh akan ketidaktahuan adanya BPSK di wilayah mereka, padahal ketika tiba di kantor BPSK tersebut penulis melihat di halaman depan ada sebuah papan dengan tulisan yang besar dan jelas nama kantor BPSK Provinsi DKI Jakarta.

Sekitar akhir bulan November, penulis mendatangi kembali kantor BPSK Provinsi DKI Jakarta di Jl. KPBD tersebut. Pada saat itu penulis tidak melihat lagi papan nama kantor BPSK Provinsi DKI Jakarta di halaman depannya dan pintu pagar beserta pintu kantor tertutup rapat. Pihak BPSK sama sekali tidak memasang pengumuman apapun di tembok ataupun pagar kantor tersebut, hal ini membuat penulis bingung dan mengira BPSK Provinsi DKI Jakarta telah dibubarkan.

Akhirnya penulis menanyakan keberadaan BPSK kepada penghuni warung yang berada di sekitar kantor tersebut. Kemudian penulis mengetahui bahwa kantor BPSK Provinsi DKI Jakarta telah pindah ke Jl. Raya Kalimalang Kav. Agraria Blok E No.5, Jakarta Timur. Untuk menemukan kantor baru BPSK Provinsi DKI Jakarta tersebut tidaklah susah karena lokasinya di jalan raya, jalan tersebut dilalui banyak angkutan umum, dan kantor baru tersebut dulunya merupakan kantor Suku Dinas Perindustrian dan Perdagangan yang telah banyak diketahui oleh masyarakat.

Gubernur Provinsi DKI Jakarta yaitu Sutiyoso telah mengukuhkan anggota-anggota BPSK Provinsi DKI Jakarta pada tanggal 29 November 2006. Pengukuhan tersebut sebagai bentuk pelaksanaan terhadap surat Keputusan Menteri Perdagangan Republik Indonesia No.589/M.DAG/Kep/7/2006 tanggal 4 Juli 2006 tentang Pengangkatan Anggota BPSK pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Anggota-anggota BPSK yang telah diangkat berdasarkan surat keputusan menteri tersebut yaitu:

- I. Unsur Pemerintah
- II. Unsur Konsumen
- III. Unsur Pelaku Usaha

Kepala Sekretariat dan Anggota Sekretariat BPSK yang diangkat berdasarkan surat Keputusan Menteri Perdagangan Republik Indonesia No.86/M.DAG/Kep/3/2007 tentang Pengangkatan Kepala Sekretariat dan Anggota Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, Pemerintah Kota Padang, dan Pemerintah Kabupaten Indramayu yaitu:

Esa Unggul

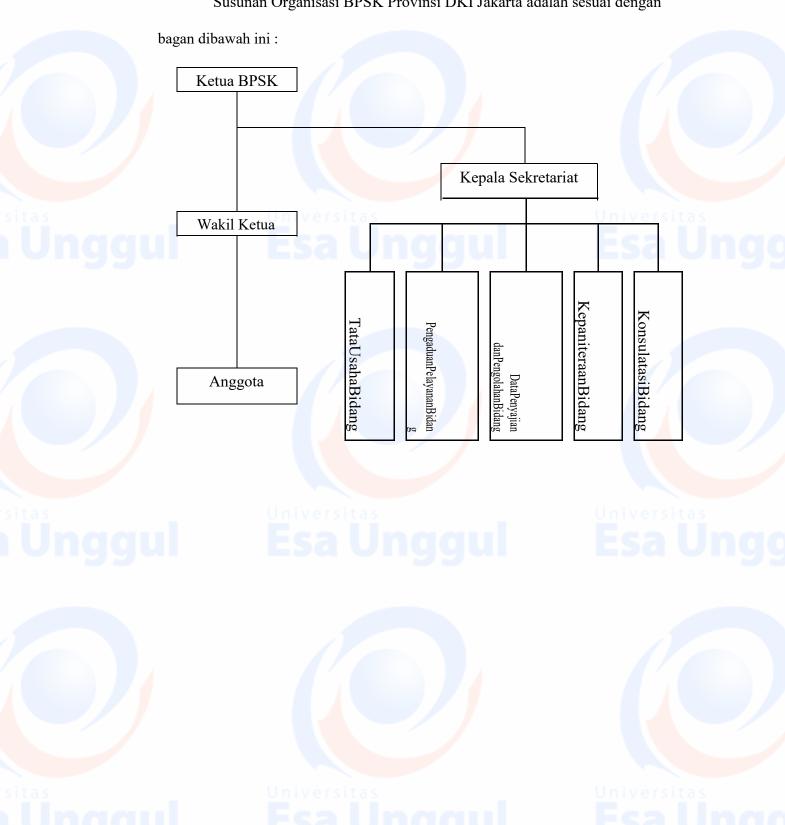
Esa Ung

Ünggul

Esa Unggul

Esa Ungo

Susunan Organisasi BPSK Provinsi DKI Jakarta adalah sesuai dengan



Jakarta Tahun 2007 dan Tahun 2008€.

Selanjutnya penulis akan mengemukakan data-data yang telah diperoleh dari BPSK Provinsi DKI Jakarta. Data-data yang akan dikemukakan adalah data-data perkara yang diajukan di BPSK Provinsi DKI Jakarta dari bulan Januari 2007 sampai dengan bulan Desember 2008. Jumlah perkara-perkara yang diajukan di BPSK Provinsi DKI Jakarta dari awal tahun 2007 sampai dengan akhir tahun 2008 adalah sebanyak 197 perkara, dengan perincian sebagai berikut:

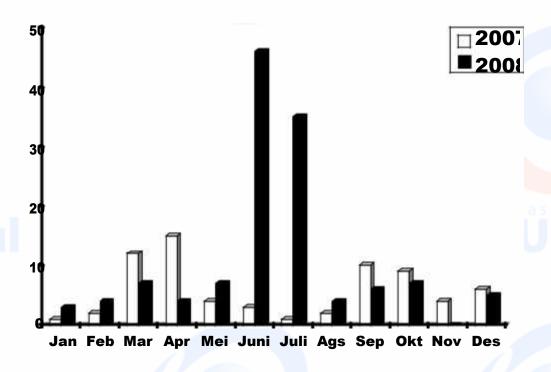
- a. Bulan Januari 2007 sampai dengan bulan Desember 2007 sebanyak 69 perkara;
 dan
- b. Bulan Januari 2008 sampai dengan bulan Desember 2008 sebanyak 128 perkara.

Berikut ini penulis akan melampirkan tabel dari jumlah perkara yang masuk di setiap bulannya pada tahun 2007 dan tahun 2008

Tabel 1: Jumlah Perkara yang Diajukan di BPSK Provinsi DKI Jakarta

Bulan	Tahun 2007	Tahun 2008
Dulan	(jumlah perkara)	(jumlah perkara)
Januari	1	3
Februari	2	4
Maret	12	7
April	15	4
Mei	4	7
Juni	3	46
Juli	1	35
Agustus	2	4
September	10	6
Oktober	9	7
November	sitas 4	0 niversi
Desember	6	5

Selanjutnya jumlah perkara yang diajukan di BPSK Provinsi DKI Jakarta tersebut dilampirkan dalam bentuk grafik seperti berikut:



Jika melihat perkara yang diajukan pada bulan Januari 2007 hanya 1 perkara dan pada bulan berikutnya yaitu bulan Februari 2007 perkara yang diajukan hanya 2 perkara, maka penulis menganggap hal ini masihlah sangat wajar karena masih baru aktifnya BPSK Provinsi DKI Jakarta. Perkara-perkara yang diajukan ke BPSK perlahan-lahan mulai bertambah banyak di bulan Maret 2007 dan April 2007, Akan tetapi pada bulan Mei 2007 sampai dengan Agustus 2007 jumlah perkara-perkara yang diajukan cenderung menurun. Dari grafik di atas dapat terlihat pada tahun 2008 terjadi peningkatan yang sangat drastis terhadap Jumlah perkara yang diajukan ke BPSK Provinsi DKI Jakarta yaitu terdapat lebih dari 30 perkara. Jumlah tersebut merupakan jumlah perkara terbanyak yang diajukan di BPSK Provinsi DKI Jakarta sampai dengan tahun 2008.

Jika kita kembali melihat tabel jumlah perkara yang diajukan di BPSK Provinsi DKI Jakarta tersebut mungkin kita akan heran bila mendapati bahwa dalam waktu 1 (satu) bulan yaitu bulan November 2008 tidak ada perkara yang diajukan di BPSK Provinsi DKI Jakarta. Bagi penulis hal tersebut sangatlah wajar, mengingat apa yang telah dikemukakan oleh penulis sebelumnya bahwa ketika di bulan November lokasi BPSK Provinsi DKI Jakarta berpindah dari daerah Jakarta Barat ke daerah Jakarta Timur. Meskipun perpindahan tersebut masih di dalam Provinsi DKI Jakarta, akan tetapi perlu adanya persiapan perpindahan dari kantor lama dan penataan saat menempati kantor baru. Dapat dimungkinkan bahwa persiapan perpindahan dari kantor lama sampai menempati dan mulai aktif kembali di kantor baru menghabiskan waktu 1 (satu) bulan.

Terhadap gugatan-gugatan yang diajukan ke BPSK Provinsi DKI Jakarta, masing-masing penggugat (konsumen) tentunya memiliki pokok perkara yang berbeda-beda. Masing-masing pokok perkara tersebut tentunya juga memiliki jumlah yang berbeda-beda yang diajukan ke BPSK Provinsi DKI Jakarta. Oleh karena itu berikut ini penulis akan melampirkan tabel dari jumlah masing-asing pokok perkara yang diajukan di BPSK Provinsi DKI Jakarta dari awal tahun 2007 sampai dengan akhir tahun 2008 yaitu:

Tabel 2: Jumlah Pokok Perkara yang Diajukan di BPSK Provinsi DKI Jakarta

Pokok Perkara	Tahun 2007	Tahun 2008
,	(jumla <mark>h</mark> perkara)	(jumlah perkara)
Asuransi	6	3
Pendidik <mark>an</mark>	4	1
Perbanka <mark>n</mark>	4	5
Alat-alat rumah tangg <mark>a/ele</mark> ktroni	9	12
Otomotif	3	4
Perparkiran	3	Universi
Apartemen	4	3
Perumahan	15	78
Pertokoan/kios	10	3
Aksesoris mobil atau rumah	2	0

Kredit motor	3	<u>Un</u> iversit
Minuman	0	162
Pengiriman (paket)	2	0
Penerbangan	2	2
Koperasi	1	0
Pelayanan air minum (PAM)	1	1
Komoditi berjangka	0	1
Hewan peliharaan	0	1 /
Kartu belanja	0	1 /
Listrik	0	3
Pemotretan	0	1
Pariwisat <mark>a</mark>	0	1
Rumah sus <mark>un</mark>	0	1
Undian berha <mark>diah</mark>	0	1
Kesehatan	0	1
Obat	0	Uı 1 iversi
Membership golf	0	100

Dari tabel di atas dapat terlihat bahwa pokok perkara yang paling sering konsumen gugat adalah perumahan. Dalam dua tahun berturut-turut (2007 dan 2008) perumahan selalu merupakan perkara yang paling banyak digugat oleh konsumen yaitu sebanyak 15 perkara pada tahun 2007 dan sebanyak 78 perkara pada tahun 2008. 78 perkara perumahan pada tahun 2008 merupakan jumlah yang paling banyak dari berbagai macam pokok perkara yang diajukan di BPSK Provinsi DKI Jakarta dari awal tahun 2007 sampai dengan akhir tahun 2008.

Jumlah gugatan terhadap pokok perkara perumahan hingga mencapai 78 perkara tersebut terjadi pada bulan Juni dan Juli. Hal ini disebabkan karena banyaknya konsumen yang menggugat pelaku usaha perumahan yang sama. Untuk bulan Juni 2008 ada sebanyak 40 konsumen menggugat Pengurus Koperasi BII (KOPKAR), sedangkan untuk bulan Juli 2008 ada sebanyak 28 konsumen menggugat Pengurus Koperasi BII (KOPKAR), PT UNITEKNINDO INTISARANA, dan PT CITRA INTAN PERSADA.

Dari semua perkara yang diajukan di BPSK Provinsi DKI Jakarta ada perkara-perkara yang dapat diselesaikan dengan baik, ada perkara-perkara yang tidak diselesaikan yang akhirnya perkara ditutup, dan bahkan ada perkara-perkara

yang ditolak saat diajukan ke BPSK Provinsi DKI Jakarta. Dalam hal perkara dapat diselesaikan dengan baik, dimaksudkan bahwa penyelesaian perkara tersebut telah terjadi kesepakatan antara kedua pihak yang bersengketa dalam membuat perjanjian (cara mediasi/konsiliasi) atau menerima putusan BPSK (cara arbitrase).

Dalam hal perkara yang tidak diselesaikan/ditutup atau ditolak, dimaksudkan dengan alasan bahwa:

- a. Penyelesaian perkara tidak terjadi kesepakatan, yang dapat berupa tidak sepakat menyelesaikan di BPSK atau tidak sepakat dalam memilih cara penyelesaiannya ataupun tidak sepakat dalam membuat perjanjian;
- b. Penyelesaian perkara bukan wewenang BPSK;
- c. Tidak adanya konfirmasi-konfirmasi lebih lanjut dari kedua pihak yang bersengketa, sehingga akhirnya dianggap lewat batas waktu; dan
- d. Gugatan konsumen terhadap pelaku usaha tidak terbukti.

Berikut ini adalah perincian secara jelas jumlah perkara yang selesai, yang tidak selesai/ditutup atau yang ditolak, dan ada yang masih dalam proses yaitu:

- 1. Pengajuan perkara pada tahun 2007:
 - a. Ada sebanyak 27 perkara yang telah diselesaikan dengan baik;
 - b. Ada sebanyak 42 kasus yang tidak selesai/ditutup atau yang ditolak.
- 2. Pengajuan perkara pada tahun 2008:
 - a. Ada sebanyak 100 perkara yang telah diselesaikan dengan baik;
 - b. Ada sebanyak 19 perkara yang tidak selesai/ditutup atau yang ditolak;
 - c. Ada sebanyak 9 perkara yang masih dalam proses penyelesaian;
 - 1 perkara terdapat pada bulan Juni 2008;
 - 1 perkara terdapat pada bulan Agustus 2008;
 - 1 perkara terdapat pada bulan September 2008;
 - 1 perkara terdapat pada bulan Oktober 2008; dan
 - 5 perkara terdapat pada bulan Desember 2008.

Perdagangan Republik Indonesia No: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang menetapkan bahwa penyelesaian sengketa di BPSK dalam tenggang waktu 21 hari kerja sejak gugatan diterima, maka 4 perkara yang masih dalam proses pada bulan Juni sampai dengan bulan Oktober tersebut telah melampaui 21 hari kerja sejak gugatan diterima.

Akan tetapi bagi pihak BPSK Provinsi DKI Jakarta masa 21 hari kerja tersebut bukanlah suatu ukuran mutlak untuk menyelesaikan sengketa konsumen di BPSK Provinsi DKI Jakarta. Selama para pihak yang bersengketa masih dapat dimintai keterangannya/konfirmasi mengenai perkembangan sengketa mereka, maka penyelesaian sengketa mereka akan tetap terus diproses di BPSK Provinsi DKI Jakarta meskipun telah melampaui masa 21 hari kerja dengan selalu memanggil mereka untuk menjalani sidang. Sebaliknya jika para pihak tidak dapat lagi dimintai keterangannya/konfirmasi mengenai perkembangan sengketa mereka, maka barulah perkara sengketa mereka tersebut akan ditutup dengan alasan lewat batas waktu.

Sebagaimana yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya bahwa penyelesaian sengketa melalui BPSK mempunyai 3 cara penyelesaian yaitu: mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Di bawah ini penulis akan melampirkan tabel dari jumlah perkara-perkara yang menggunakan masing-masing cara penyelesaian (mediasi/konsiliasi/arbitrase) yang diajukan/digunakan di BPSK Provinsi DKI Jakarta yang telah diselesaikan dengan baik yaitu:

Tabel 3: Jumlah Perkara yang Selesai Dengan Baik di BPSK Provinsi DKI Jakarta

	Mediasi	Konsiliasi	Arbitrase
Tahun	(jumlah perkara)	(jumlah perkara)	(jumlah perkara)
2007	24	2	1

5

Berikut ini akan dilampirkan tabel dari jumlah perkara-perkara yang menggunakan masing-masing cara penyelesaian (mediasi/konsiliasi/arbitrase) yang diajukan/digunakan di BPSK Provinsi DKI Jakarta yang tidak selesai/ditutup dengan penyebabnya pada Tahun 2007 dan Tahun 2008 yaitu:

Tabel 4: Jumlah Perkara yang Tidak Selesai/Ditutup di BPSK Provinsi DKI Jakarta Tahun 2007

Penyebab Perkara Tidak Selesai/Ditutup	M (jp)	K (jp)	A (jp)
	017	017	017
Lewat batas waktu	3	0	0
Tidak terjadi kesepakatan antara kedua pihak dalam	8	0	0
membuat perjanjian			
Gugatan konsumen berupa gugatan immateril	2	0	0
Pengelolaan usaha yang masih menjadi tanggung jawab	3	0	0
developer			
Konsumen tidak pernah hadir setelah dipanggil sidang	2	0	0
seban <mark>y</mark> ak 2 kali			
Konsumen mencabut gugatan	1	2	0
Gugatan tidak terbukti berhubungan dengan pelaku	1	0	0
usaha			
Konsumen diwakili kuasa hukum sementara konsumen	1	0	0
tidak berhalangan untuk hadi r		OTITY	6131

Keterangan: M= mediasi, K= konsiliasi, A= arbitrase, (jp)= jumlah perkara yang diajukan

Tabel 5: Jumlah Perkara yang Tidak Selesai/Ditutup di BPSK Provinsi DKI Jakarta Tahun 2008

Penyebab Perkara Tidak Selesai/Ditutup	M (jp)	K (jp)	A (jp)
Lewat batas waktu	2	2	0
Tidak terjadi kesepakat <mark>an a</mark> ntara kedua pihak dalam membuat perjanjian	4	0	0
Konsumen mencabut gugatan	0	Univ	0

Keterangan: M= mediasi, K= konsiliasi, A= arbitrase, (jp)= jumlah perkara yang diajukan

Jadi dari tabel jumlah perkara yang telah diselesaikan dengan baik dan dari kedua tabel jumlah perkara yang tidak selesai/ditutup tersebut diatas, bahwa penyelesaian dengan cara mediasi lah yang banyak digunakan/dipilih para pihak yang bersengketa yang diajukan di BPSK Provinsi DKI Jakarta yaitu sebanyak 142 perkara.

Jumlah perkara yang ditolak pengajuannya oleh BPSK Provinsi DKI Jakarta dengan penyebab penolakannya seperti yang dilampirkan oleh penulis dalam tabel berikut ini yaitu:

Tabel 6: Jumlah Perkara yang Ditolak di BPSK Provinsi DKI Jakarta

Penyebab ditolak		Tahun 2008
	(jp)	(jp)
Belum terjadi transaksi	1	0
Perkara yang diajukan termasuk perkara pidana/dalam	3	1
proses pihak kepolisian		
Perkara sengketa antara pelaku usaha	6	0
Pelaku usaha tidak mau menyelesaikan perkara di BPSK	2	6
Perkara yang diajukan <mark>buk</mark> an merupakan wew <mark>e</mark> nang BPSK	0	3
Perkara dilimpahkan ke BPSK Tangerang	6	0
Alamat pelaku usaha tidak diketahui/perusahaan ditutup	1	0

Keterangan: (jp)= jumlah perkara yang diajukan

Penyebab Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan Cara Mediasi Lebih Banyak
Digunakan Oleh Para Pihak Besengketa Yang Diajukan Di BPSK Provinsi DKI
Jakarta

pada sub bab ini penulis akan mengemukakan hasil dari wawancara melalui telepon dengan pihak konsumen yang mengajukan sengketa konsumen di BPSK Provinsi DKI Jakarta. Dari 142 konsumen yang telah memilih penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi di BPSK Provinsi DKI Jakarta tersebut, penulis hanya berhasil/dapat mewawancarai 10 (sepuluh) konsumen. Penyebab-penyebab yang membuat penulis hanya berhasil/dapat mewawancarai 10 (sepuluh) konsumen yaitu:

- Data alamat konsumen yang salah/tidak lengkap, sehingga mengakibatkan penulis tidak mendapatkan nomor telepon yang dapat dihubungi secara benar;
- Konsumen telah pindah dari domisli konsumen sebelumnya yang telah tercatat di dalam buku laporan kegiatan BPSK;
- 3. Data nomor telepon konsumen yang tercatat di dalam buku laporan kegiatan BPSK sudah tidak digunakan lagi oleh konsumen;
- 4. Konsumen yang telah ditelepon oleh penulis tidak pernah dapat dihubungi; baik tidak ada dirumah ataupun telepon tidak diterima/tidak diangkat oleh konsumen;
- 5. Konsumen mengalami sakit yang parah; dan
- Konsumen tidak bersedia diwawancara oleh karena tidak terselesaikannya perkara sengketa konsumen di BPSK Provinsi DKI Jakarta.

Melihat dari hanya 10 (sepuluh) konsumen yang dapat diwawancarai dari jumlah keseluruhan sebanyak 142 konsumen yang telah memilih penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi tersebut dan juga adanya kesulitan-kesulitan yang telah dikemukakan oleh penulis diatas, maka sebagaimana yang telah kemukakan pada bab I skripsi ini penulis menggunakan pengambilan sampel untuk wawancara dengan cara *non-probability sampling* Sehingga pada akhirnya hasil wawancara yang diperoleh dari ke 10 (sepuluh) konsumen tersebut tidak dapat digunakan untuk menyimpulkan secara umum, hasil wawancara tersebut hanya dapat memberikan gambaran umum.

Konsumen-konsumen yang telah dapat/berhasil diwawancarai tersebut dapat diperinci sesuai dengan selesai atau tidaknya perkara yang diajukan sebagai berikut:

- Perkara telah diselesaikan dengan baik
 Hanya terdapat 5 (lima) konsumen wanita dan 3 (tiga) konsumen laki-laki yang telah dapat diwawancarai dengan baik.
- 2. Perkara tidak selesai/ditutup

Hanya terdapat 2 (dua) konsumen laki-laki yang telah dapat diwawancarai dengan baik. 1 (satu) perkara sengketa konsumen ditutup karena tidak adanya kesepakatan dengan pelaku usaha dan 1 (satu) perkara sengketa konsumen ditutup karena terdapat adanya tindak pidana.

Berikut ini penulis akan mengemukakan hasil dari wawancara dengan ke 10 (sepuluh) konsumen tersebut sebagai berikut:

- Bapak Suwardi, berdomisili di Jl Artha Gading Niaga Blok G No. 19 Kelapa Gading Barat (perkara serah terima apartemen, perkara ditutup karena tidak terjadi kesepakatan antara kedua pihak bersengketa).
 - Pada awalnya Bapak Suwardi mengadukan masalahnya ke YLKI. Karena perkara banyak masuk ke YLKI, maka Bapak Suwardi disarankan oleh pihak YLKI untuk mengajukan masalahnya ke BPSK. Kemudian dalam pra sidang di BPSK Provinsi DKI Jakarta, Bapak Suwardi memilih penyelesaian dengan cara mediasi dikarenakan saran dari pihak BPSK dan hasil dari konsultasi dengan pengacaranya, di mana pilihan mediasi tersebut disetujui juga oleh pelaku usaha;
- 2. Ibu Anastasia Pudjiastuti, berdomisili di Jl Pamulang Permai Blok B14 No. 3

 Ciputat (perkara serah terima kios, perkara telah diselesaikan dengan baik). Pada awalnya Ibu Anastasia Pudjiastuti mengadukan masalahnya ke YLKI. Karena perkara banyak masuk ke YLKI, maka Ibu Anastasia Pudjiastuti disarankan oleh pihak YLKI untuk mengajukan masalahnya ke BPSK. Kemudian dalam pra sidang di BPSK Provinsi DKI Jakarta, Ibu Anastasia Pudjiastuti memilih penyelesaian dengan cara mediasi dikarenakan saran dari pihak BPSK dan saran dari teman-teman Ibu Anastasia Pudjiastuti, di mana pilihan mediasi tersebut disetujui juga oleh pelaku usaha;
- Ibu Mericah, berdomisili di Jl Radio Dalam Raya No. 52 Kebayoran Baru (perkara serah terima apartemen, perkara telah diselesaikan dengan baik).

Ibu Mericah mengetahui tentang BPSK dari membaca majalah. Kemudian dalam pra sidang di BPSK Provinsi DKI Jakarta, Ibu Mericah memilih penyelesaian dengan cara mediasi dikarenakan asal memilih saja, di mana pilihan mediasi tersebut disetujui juga oleh pelaku usaha;

- 4. Bapak Sofyan, S.H., berdomisili di Komplek Perum DKI Blok D6 No. 5 Pondok Kelapa (perkara gugatan air PAM, perkara telah diselesaikan dengan baik).
 - Bapak Sofyan mengetahui sendiri tentang BPSK, hal ini dikarenakan Bapak Sofyan adalah seorang pengacara. Kemudian dalam pra sidang di BPSK Provinsi DKI Jakarta, Bapak Sofyan memilih penyelesaian dengan cara mediasi dikarenakan mengikuti alur persidangan perkara perdata dipengadilan yang mendahulukan penyelesaian dengan mediasi sebelum masuk kepersidangan, di mana pilihan mediasi tersebut disetujui juga oleh pelaku usaha;
- Ibu Dewi Widhyati, berdomisili di Jl Setia Budi II No. 49A Jakarta Selatan (perkara penggantian freezer yang rusak, perkara telah diselesaikan dengan baik).
 - Ibu Dewi Widhyati adalah pemilik usaha Pondok Ayam Goreng Gemes, Ibu Dewi Widhyati ini mengetahui tentang BPSK dari saran anggota DPR yang menjadi pelanggan Pondok Ayam Goreng Gemes. Kemudian dalam pra sidang di BPSK Provinsi DKI Jakarta, Ibu Dewi Widhyati memilih penyelesaian dengan cara mediasi dikarenakan memenuhi permintaan pelaku usaha;
- 6. Bapak Albert Tilaar, berdomisili di Jl Pangkalan Jati II No. 18F Desa Limo-Depok (perkara asuransi dana pensiun, perkara ditutup karena terdapat/merupakan tindak pidana).
 - Pada awalnya Bapak Albert Tilaar mengadukan masalahnya ke YLKI. Karena perkara banyak masuk ke YLKI, maka Bapak Albert Tilaar disarankan oleh pihak YLKI untuk mengajukan masalahnya ke BPSK. Kemudian dalam pra

sidang di BPSK Provinsi DKI Jakarta, Bapak Albert Tilaar langsung saja memilih penyelesaian dengan cara mediasi, di mana pilihan mediasi tersebut disetujui juga oleh pelaku usaha; 7. Ibu Ilani Juntoro, berdomisili di Jl. Bendi III No. 19 Tanah Kusir, wawancara ini diwakilkan oleh pengacaranya yaitu Bapak Irayadi, S.H. (perkara serah terima lampu crystal, perkara telah diselesaikan dengan baik). Menurut Bapak Irayadi, Ibu Ilani Juntoro mengetahui BPSK dari hasil konsultasi dengan dirinya. Kemudian dalam pra sidang di BPSK Provinsi DKI Jakarta, Ibu Ilani Juntoro memilih penyelesaian dengan cara mediasi dikarenakan saran dari pengacaranya tersebut, di mana pilihan mediasi tersebut disetujui juga oleh pelaku usaha; Ibu Harlina R. K., berdomisili di Jl Lebak Bulus Dalam II No. 3 Jakarta Selatan (perkara serah terima apartemen, perkara telah diselesaikan dengan baik). Ibu Harlina R. K. mengetahui tentang BPSK dari teman sekantornya. Kemudian dalam pra sidang di BPSK Provinsi DKI Jakarta, Ibu Harlina R. K.memilih penyelesaian dengan cara mediasi dikarenakan asal memilih saja agar cepat penyelesaiannya, di mana pilihan mediasi tersebut disetujui juga oleh pelaku usaha; 9. Bapak Zulzila, berdomisili di Jl Tanah Merdeka I No. 35 Ciracas (perkara kredit mobil, perkara telah diselesaikan dengan baik). Bapak Zulzila mengetahui tentang BPSK dari hasil konsultasi dengan pengacaranya. Kemudian dalam pra sidang di BPSK Provinsi DKI Jakarta, Bapak Zulzila memilih penyelesaian dengan cara mediasi dikarenakan lebih musyawarah dan tidak mau susah-susah berpikir untuk memilih, di mana pilihan mediasi tersebut disetujui juga oleh pelaku usaha; dan

10. Bapak Jupri, berdomisili di Jl Salak Timur VIII No. 17 Tanjung Duren (perkara hasil foto pernikahan, perkara telah diselesaikan dengan baik).

Pada awalnya Bapak Jupri mengadukan masalahnya ke YLKI. Karena perkara banyak masuk ke YLKI, maka Bapak Jupri disarankan oleh pihak YLKI untuk mengajukan masalahnya ke BPSK. Kemudian dalam pra sidang di BPSK Provinsi DKI Jakarta, Bapak Jupri memilih penyelesaian dengan cara mediasi dikarenakan asal memilih saja/langsung memilih, di mana pilihan mediasi tersebut disetujui juga oleh pelaku usaha.

Selain itu, para konsumen yang telah diwawancarai tersebut diatas juga mengemukakan kekurangan/kelemahan pihak BPSK Provinsi DKI Jakarta, dimana kekurangan/kelemahannya tersebut penulis gabungkan menjadi sebagai berikut:

- 1. Hanya memanggil para pihak yang bersengketa secara terus menerus jika salah satu atau kedua belah pihak tidak menghadiri persidangan;
- 2. Dalam persidangan, anggota-anggota BPSK yang telah ditunjuk sebagai majelis sering membawakan sifat individu masing-masing di dalam menyelesaikan sengketa konsumen;
- Pihak BPSK langsung lepas tangan begitu saja jika mengetahui di dalam sengketa konsumen para pihak yang bersengketa terdapat unsur tindak pidananya;
- 4. Terkendala anggaran dalam pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK; dan
- 5. Kekuatan BPSK untuk dihormati pelaku usaha masih lemah

Dari hasil wawancara-wancara yang telah dikemukakan di atas tersebut, penulis mendapat gambaran umum bahwa konsumen dalam memilih cara mediasi untuk penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK kebanyakan dikarenakan 3 (tiga) hal yaitu:

- a. Asal memilih saja/langsung memilih;
- b. Hasil konsultasi dengan pengacara; dan

c. Saran dari pihak BPSK.

Dari ketiga penyebab tersebut penulis mendapatkan juga gambaran umum bahwa untuk konsumen yang asal memilih saja/langsung memilih mediasi, konsumen dipengaruhi atas dasar sifat yang hanya ingin perkaranya cepat selesai saja. Sedangkan untuk konsumen yang memilih mediasi karena hasil konsultasi dengan pengacara atau pun saran dari pihak BPSK, konsumen dipengaruhi atas dasar sifat yang menyerahkan penyelesaian masalah hukum kepada orang yang lebih mengetahui di bidang hukum juga.

Selanjutnya dari hasil wawancara-wawancara tersebut dapat terlihat bahwa konsumen banyak yang tidak mengetahui tentang lembaga BPSK. Kebanyakan konsumen hanya tahu jika ada masalah konsumen, masalah tersebut dapat diadukan ke YLKI. Konsumen baru tahu adanya lembaga BPSK untuk menyelesaikan sengketa Konsumen setelah dijelaskan dan dialihkan oleh pihak YLKI. Hal ini berarti bahwa kurangnya promosi ataupun sosialisasi dari pihak BPSK kepada masyarakat. Akan tetapi penulis menyimpulkan dapat dimungkinkan bahwa bukan pihak BPSK itu sendiri yang tidak mau mempromosikan ataupun mensosialisasikan lembaganya, hal ini dapat dipengaruhi oleh faktor anggaran yang diperoleh dari pemerintah daerah dan pemerintah pusat untuk menjalankan tugas dan wewenang BPSK tersebut.

Setelah Penulis membaca dari buku laporan kegiatan BPSK Provinsi DKI Jakarta bahwa sangat sedikit sekali Universitas-Universitas yang mengadakan kunjungan ke BPSK Provinsi DKI Jakarta, dapat dimungkinkan juga hal tersebut sebagai penyebab belum dikenalnya lembaga BPSK oleh masyarakat. Bagi penulis seharusnya sebagian besar yang dapat mengetahui adanya lembaga BPSK tersebut dengan sendirinya adalah mahasiswa-mahasiswa atau dosen-dosen, karena setiap Universitas-Universitas yang ada di Indonesia selalu ada Fakultas Hukumnya.

Tentunya di dalam kurikulum mata kuliah Fakuktas Hukum terdapat perkuliahan tentang Hukum Perlindungan Konsumen, tapi sangat disayangkan bahwa perkuliahan tentang Hukum Perlindungan Konsumen ini bukanlah sebagai mata kuliah yang diwajibkan untuk semua program kekhususan yang ada di Fakultas Hukum, sehingga penulis dapat memastikan bahwa hanya mahasiswa-mahasiswa yang menjalani perkuliahan Hukum Perlindungan Konsumen di Fakultas Hukum dari setiap universitas-universitas yang ada di Indonesia saja yang mengetahui lembaga BPSK.

Kesimpulan

Pilihan penyelesaian sengketa konsumen yang lebih banyak dipilih/digunakan di BPSK Provinsi DKI Jakarta oleh pihak yang bersengketa dari awal Tahun 2007 sampai dengan akhir Tahun 2008 adalah mediasi dengan jumlah 142 perkara, di mana terdapat 115 perkara yang menggunakan penyelesaian dengan cara mediasi yang dapat diselesaikan dengan baik dan sebanyak 27 perkara yang menggunakan penyelesaian dengan cara mediasi tidak selesai/ditutup. Hal ini dapat menunjukkan bahwa mediasi merupakan cara yang terbaik dalam menyelesaiakan masalah sengketa.

Penyelesaian dengan cara mediasi lebih banyak dipilih dapat disebabkan karena asal memilih saja/langsung memilih, hasil konsultasi dengan pengacara, dan saran dari pihak BPSK. Dari penyebab-penyebab tersebut penulis menggambarkan secara umum bahwa terdapat 2 (dua) sifat dasar manusia jika dihadapkan kepada berbagai pilihan dalam menyelesaikan masalah yaitu:

- 1. Sifat yang hanya ingin masalahnya cepat selesai; dan
- 2. Sifat yang menyerahkan penyelesaian masalah kepada orang yang lebih mengetahui/ahlinya.

Esa Unggul

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

- Arianto, Henry. 2007. €Metode Penelitian Hukum•. Diktat Perkuliahan Metode Penelitian Hukum. Jakarta: Universitas Indonusa Esa Unggul.
- Ashshofa, Burhan. 2007. *Metode Penelitian Hukum.* Cetakan ke-5. Jakarta: PT RINEKA CIPTA.
- Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Provinsi DKI Jakarta. 2008. €Laporan Kegiatan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Provinsi DKI Jakarta Tahun 2007•. Jakarta: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Provinsi DKI Jakarta.
- Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Provinsi DKI Jakarta. 2009. €Laporan Kegiatan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Provinsi DKI Jakarta Tahun 2008•. Jakarta: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Provinsi DKI Jakarta.
- Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DKI Jakarta. 2006. Referensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Provinsi DKI Jakarta. Jakarta: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi DKI Jakarta.
- Miru, Ahmadi, dan Yodo, Sutarman. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen.*Cetakan kedua. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Nasution, AZ. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*.Cetakan kedua. Jakarta: Diadit Media.
- Nugroho, Susanti Adi. 2008. Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya. Cetakan pertama. Jakarta: Kencana.
- Susanto, Happy. 2008. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Cetakan pertama. Jakarta: Visimedia.
- Widjaja, Gunawan, dan Yani, Ahmad. 2001. Hukum tentang Perlindungan Konsumen. Cetakan kedua. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

B. Perundangundangan

- Soebekti, dan Tjitrosudibro. 1992. *Kitab Undang-undang Hukum Perdata* (Burgerlijk Weetboek). Jakarta: Pradnya Paramita.
- Indonesia. *Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen* UU No.8 tahun 1999, LN No. 42 Tahun 1999, TLN No. 3821.

Esa Unggul

- Indonesia. Peraturan Pemerintah Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen PP No. 58 Tahun 2001, LN No. 103 Tahun 2001, TLN No. 4126.
- Indonesia. Keputusan Presiden Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, Kota Makassar Kepres No. 90 Tahun 2001, LN No. 105 Tahun 2001.
- Indonesia. Keputusan <mark>Mente</mark>ri Perind<mark>us</mark>trian dan Perdagangan T<mark>entang</mark> Pengangkatan, Pemberhentian Anggota dan Skretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kepmen No: 301/MPP/Kep/10/2001.
- Indonesia. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Tenting Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Kepmen No: 350/MPP/Kep/12/2001.
- Indonesia. Keputusan Menteri Perdagangan Tentang Pengangkatan Anggota BPSK Pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Kepmen No: 589/M.DAG/Kep/7/2006.
- Indonesia. Keputusan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Tentang Pengangkatan Kepala Sekretariat dan Anggota Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, Pemerintah Kota Padang, dan Pemerintah Kabupaten Indramayu. Kepmen No: 86/M.DAG/Kep/3/2007.

C. Internet

Redaksi Media Komunikasi dan Informasi Konsumen Indonesia. 2006. •Jakarta Punya Badan Senketa Konsumen•. Sumber: http://mediakonsumen.com/Artikel261.html.