



## EFEKTIVITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA PEKANBARU DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN

Melia Triana<sup>1</sup>

[meliatriana2606@gmail.com](mailto:meliatriana2606@gmail.com)

<sup>1</sup>Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Lovelly Dwina Dahren <sup>2</sup>

[wina.dahren@gmail.com](mailto:wina.dahren@gmail.com)

<sup>2</sup>Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Mohd Kastulani<sup>3</sup>

[mohdkastulani@uin-suska.ac.id](mailto:mohdkastulani@uin-suska.ac.id)

<sup>3</sup>Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Corresponding Author: [wina.dahren@gmail.com](mailto:wina.dahren@gmail.com)

### ABSTRAK

Penulisan skripsi ini dilatarbelakangi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai peran penting dalam forum penyelesaian sengketa konsumen yang efektif dan adil bagi konsumen yang bersengketa. Penyelesaian sengketa konsumen merupakan aspek penting dalam melindungi hak dan kepentingan konsumen. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru dalam menyelesaikan sengketa konsumen di Kota Pekanbaru, dengan fokus pada tingkat penyelesaian sengketa.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru dalam menyelesaikan sengketa konsumen di Kota Pekanbaru dan apa hambatan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru dalam menyelesaikan sengketa konsumen di Kota Pekanbaru. Penelitian ini memiliki jenis penelitian sosiologis yang menggunakan metode pendekatan kualitatif bersifat deskriptif. Penulis melakukan penelitian langsung kelapangan yang berlokasi di kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru.

Hasil dari penelitian ini adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru tidak efektif dalam menyelesaikan sengketa konsumen, dikarenakan banyaknya pengaduan yang masuk terkait pembiayaan, ketidak efektifan ini disebabkan oleh tidak harmonisasinya aturan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan aturan Otoritas Jasa Keuangan, kedua Lembaga ini sama-sama berwenang dalam menyelesaikan sengketa konsumen terkait pembiayaan. Adapun hambatan dalam menyelesaikan sengketa konsumen yaitu : Terkait fasilitas dan infrastruktur yang belum memadai; Terkait proses pemanggilan pihak yang mana sering terjadi pada pelaku usaha yang tidak kooperatif pada saat pemanggilan; Terkait kurangnya SDM pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru; Terkait peraturan; dan Terkait Kelembagaan yang mana Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru merupakan satu-satunya yang ada di Provinsi Riau.

**Kata Kunci :** Efektivitas, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Penyelesaian Sengketa.

## **ABSTRACT**

*The background to writing this thesis is that the Consumer Dispute Resolution Agency plays an important role in an effective and fair consumer rescue resolution forum for consumers in disputes. Consumer peace settlements are an important aspect in protecting consumer rights and interests. This research aims at the effectiveness of the Pekanbaru City Consumer Dispute Resolution Agency in resolving consumer settlements in Pekanbaru City, with a focus on the level of settlement. The formulation of the problem in this research is how effective the Pekanbaru City Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) is in resolving consumer settlements in Pekanbaru City and what are the obstacles to the Pekanbaru City Consumer Dispute Resolution Agency in resolving consumer settlements in Pekanbaru City. This research is a type of sociological research that uses a descriptive qualitative approach method. The author conducted direct field research located at the office of the Pekanbaru City Consumer Dispute Resolution Agency. The results of this research are that the Pekanbaru City Consumer Dispute Resolution Agency is not effective in resolving consumer settlements, due to the large number of complaints coming in related to financing. This ineffectiveness is caused by the non-harmonization of the Consumer Dispute Settlement Agency's rules with the Financial Services Authority's rules. in completing consumer settlements related to financing. Challenges in solving consumer welfare are: Related to inadequate facilities and infrastructure; Regarding the process of summoning parties, which often occurs when business actors are not cooperative at the time of the summons; Regarding the lack of human resources at the Pekanbaru City Consumer Dispute Resolution Agency; related regulations; and related to the institution where the Pekanbaru City Consumer Dispute Resolution Agency is the only one in Riau Province.*

*Keywords: Effectiveness, Consumer Dispute Resolution Agency, Dispute Resolution.*

## **PENDAHULUAN**

Era globalisasi saat ini, pesatnya pembangunan serta perkembangan perekonomian nasional telah menciptakan beragam barang dan/atau jasa yang dapat digunakan dan dikonsumsi. Seiring dengan perkembangan ekonomi tersebut, terdapat pula perkembangan hukum yang perlu dimutakhirkan secara berkala agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pembaharuan tersebut tentunya tidak lepas dari permasalahan-permasalahan yang muncul ditengah masyarakat, seperti permasalahan yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen.

Konsumen seringkali dirugikan atas tindakan para pelaku usaha tersebut. Konsumen dapat menjadi sasaran dari kegiatan komersial yang dilakukan oleh para pelaku usaha melalui promosi, metode penjualan, dan penerapan perjanjian standar

yang merugikan konsumen.<sup>1</sup> Hal ini disebabkan rendahnya pengetahuan serta kurang memahaminya hak dan kewajiban dari konsumen itu sendiri. Ketidakberdayaan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha jelas sangat merugikan kepentingan rakyat. Pada umumnya pelaku usaha atau produsen berlindung dibalik *standard contract* atau perjanjian baku yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak, yakni antara konsumen dan pelaku usaha atau produsen, ataupun melalui informasi semu yang diberikan oleh produsen kepada konsumen.<sup>2</sup>

Kesadaran konsumen telah melahirkan suatu cabang baru dalam bidang hukum, yaitu hukum perlindungan konsumen. Perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan hal yang penting dalam menjaga keseimbangan hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen. Dari hubungan hukum tersebut tidak menutup kemungkinan terjadinya perselisihan atau sengketa konsumen.

Melindungi kepentingan konsumen dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, pemerintah mengeluarkan kebijakan pengaturan hak-hak konsumen melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.<sup>3</sup>

Perselisihan atau sengketa yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha merupakan salah satu yang melatarbelakangi terbentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yaitu lembaga yang berwenang dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha, yang mana lembaga tersebut dibuat oleh pemerintah berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, yang artinya BPSK selaku lembaga yang menangani sengketa antara konsumen dengan

---

<sup>1</sup> Denico Doly, *Upaya Penguatan Perlindungan Konsumen Di Indonesia Terkait Dengan Klausula Baka*, Negara Hukum : Vol.3, No. 1, Juni 2012, h. 43.

<sup>2</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Kencana, 2016), h. 1.

<sup>3</sup> Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Kencana, 2018), h. 6.

pelaku usaha mempunyai tugas dan wewenang untuk menyelesaikan sengketa diluar pengadilan dengan cara sederhana, cepat dan biaya ringan.<sup>4</sup> Tetapi penulis disini akan meneliti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang dibuat oleh pemerintah, dan tidak meneliti Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen yang di naungi oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia.

Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) didasari oleh kecenderungan masyarakat yang tidak berani menempuh jalur hukum. Dengan dibentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diharapkan mampu menyelesaikan sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen sehingga memberikan kepastian hukum bagi para pihak, serta dapat memberikan perlindungan hukum bagi konsumen dan pelaku usaha.

Dalam sistem peradilan kedudukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bukan sebagai lembaga peradilan utama berdasarkan Undang-undang Kekuasaan Kehakiman, tetapi berkaitan dengan fungsi kekuasaan kehakiman yaitu untuk membantu melaksanakan tugas pokok lembaga peradilan utama. Maka dari itu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan lembaga negara bantu dalam bidang peradilan atau disebut juga quasi peradilan.<sup>5</sup> Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berada dibawah Kementerian Perdagangan. meskipun berada dibawah naungan Kementerian Perdagangan, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berfungsi secara independen dalam menangani sengketa konsumen dan memberikan solusi tanpa melibatkan pengadilan.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru terbentuk berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Pekanbaru, Kota Parepare, Kota Pekanbaru, Kota Denpasar, Kota Batam, Kabupaten Aceh Utara dan Kabupaten Serdang Bedagai.

---

<sup>4</sup> Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 49 Ayat (1).

<sup>5</sup> Fladi M.D Emping, *Kedudukan Dan Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Perspektif Peradilan Pidana*, Lex Crimen Vol. VIII/ No.2/ Februari/2018.

Pasal 4 ayat (1) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dibentuk berdasarkan keputusan Gubernur sesuai dengan wilayah kerja provinsi, yang terdiri atas wilayah kabupaten/kota.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 mengatur mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yaitu antara lain: <sup>6</sup>

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara:
  - a. Konsiliasi, penyelesaian yang dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator.
  - b. Mediasi, cara penyelesaian mediasi ini hampir sama dengan konsiliasi, yang membedakan diantara keduanya adalah kalau mediasi didampingi oleh majelis yang aktif, sedangkan konsiliasi didampingi majelis yang pasif.
  - c. Arbitrase, cara penyelesaian sengketa melalui arbitrase ini berbeda dengan dua cara yang sebelumnya. Dalam arbitrase badan atau majelis yang dibentuk BPSK bersikap aktif dalam mendamaikan pihak-pihak yang bersengketa jika tidak tercapai kata sepakat diantara mereka.<sup>7</sup>
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
5. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis;

---

<sup>6</sup> Indonesia, Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

<sup>7</sup> Achmad Irwan Hamzani, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Luar Pengadilan Menurut Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen: Tinjauan Hukum Islam*, Dosen Fakultas Hukum Universitas Pancasakti, Tegal, 2011, h. 11.

6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen
7. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran;
8. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran;
9. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli;
10. Mendapatkan, meneliti dan atau menilai surat, dokumen atau alat bukti lain;
11. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian dipihak konsumen;
12. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran;
13. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru Provinsi Riau diresmikan oleh Gubernur Riau, tentunya akan membantu masyarakat untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui jalur non litigasi. Dengan begitu tugas dan wewenang yang diberikan Undang-undang dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Tercatat sejak berdirinya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru Tahun 2022, ada beberapa pengaduan yang masuk, berikut jumlah pengaduan yang masuk ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru terhitung sejak 2022-2023:

Pengaduan yang masuk tahun 2022 terkait barang dan jasa ada 6 kasus, yang mana kasus tersebut terkait dengan makanan dan minuman sebanyak 1 kasus, perumahan/property sebanyak 2 kasus, dan untuk kasus yang berupa jasa PLN sebanyak 1 kasus, Perbankan sebanyak 1 kasus dan leasing sebanyak 1 kasus. Dari kasus yang masuk tersebut, 2 sengketa diselesaikan dengan cara konsiliasi dan mediasi.

Penulis hanya memberikan batasan masalah yang akan diteliti oleh penulis yaitu Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru

dalam menyelesaikan sengketa konsumen di Kota Pekanbaru, dengan fokus penelitian dari sengketa yang diselesaikan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam kurun waktu 2022-2023, ke efektifan dilihat dari tingkat penyelesaian sengketa yang ada di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru.

Rumusan masalah yang perlu dibahas yaitu Bagaimana efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru dalam menyelesaikan sengketa konsumen di Kota Pekanbaru? Apa hambatan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru dalam menyelesaikan sengketa konsumen di Kota Pekanbaru?

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian Hukum yuridis sosiologis, yaitu yang menekankan pada aspek hukum atau peraturan perundang-undangan yang berlaku, berkenaan dengan masalah yang dibahas dari ketentuan tertulis tersebut dihubungkan dengan praktek yang terjadi dilapangan. Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu penelitian yang memberikan data tentang suatu keadaan atau gejala-gejala social yang berkembang ditengah masyarakat sehingga dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memperoleh gambaran yang menyeluruh, lengkap dan sistematis tentang objek yang akan diteliti.<sup>8</sup>

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif yaitu apa yang dinyatakan oleh informan secara tertulis atau lisan dan perilaku nyata.<sup>9</sup> Pendekatan pada penelitian ini adalah pendekatan dengan melihat, mempelajari, dan memahami kenyataan dan praktik di lapangan melalui observasi dan wawancara.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Kota Pekanbaru Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Di Kota Pekanbaru**

---

<sup>8</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 2012), h. 50.

<sup>9</sup> Setiono, *Pemahaman terhadap Metode Penelitian Hukum*, (Surakarta: Program Studi Ilmu Hukum Pascasarjana UNS, 2002), h. 1.

Efektivitas berasal dari kata dasar “efektif”, kata efektif mempunyai arti efek, pengaruh, akibat, atau dapat membawa hasil. Efektivitas mengacu pada hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil actual. Efektivitas adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas, fungsi organisasi (operasi, program kegiatan, atau misi) tanpa tekanan atau ketegangan selama pelaksanaannya.<sup>10</sup> Dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan sejauh mana rencana dapat tercapai. Semakin banyak rencana yang dicapai maka semakin efektif pula kegiatan tersebut, sehingga istilah efektivitas dapat juga diartikan sebagai tingkat keberhasilan yang dicapai oleh suatu badan dengan menggunakan metode atau pendekatan tertentu, tergantung pada tujuan yang ingin dicapai.

Pesatnya perkembangan masyarakat pada era globalisasi saat ini tentunya tidak lepas dari permasalahan-permasalahan yang muncul ditengah masyarakat seperti permasalahan yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen. Konsumen yang seringkali dirugikan oleh pelaku usaha melalui kegiatan komersial yang dilakukan oleh pelaku usaha seperti promosi, metode penjualan dan penerapan perjanjian standar, yang mana kegiatan kegiatan tersebut merugikan konsumen. Dalam melindungi kepentingan konsumen tersebut maka lahirlah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. <sup>11</sup> Dalam pelaksanaannya Undang Undang Perlindungan Konsumen mengamanatkan pembentukan suatu lembaga yang bernama Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Pada pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, yang artinya BPSK selaku lembaga yang menangani sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha

---

<sup>10</sup> NF Siregar, *Efektivitas Hukum*, Al-Razi: Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Kemasyarakatan, Vol 18 Nomor 2, 2018, h.2.

<sup>11</sup> Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Kencana, 2018), h. 6.



mempunyai tugas dan wewenang untuk menyelesaikan sengketa diluar pengadilan dengan cara cepat, sederhana dan biaya ringan. Untuk mewujudkan amanah tersebut maka dibentuklah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diberbagai kota wilayah Indonesia, salah satunya di Kota Pekanbaru.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru baru terbentuk dan dilantik pada tanggal 5 September 2022 berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Pekanbaru, Kota Parepare, Kota Pekanbaru, Kota Dendapasar, Kota Batam, Kabupaten Aceh Utara dan Kabupaten Serdang Bedagai. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru sebelumnya telah ada dan dibentuk pada tahun 2006 oleh Wali Kota Pekanbaru, tetapi pada tahun 2018 adanya peraturan yang memindahkan penganggaran beberapa bidang ke Provinsi, maka Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru tidak lagi dibawah naungan Kabupaten/Kota melainkan dibawah naungan Provinsi.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru dibentuk lagi pada tahun 2022 oleh Gubernur Riau yang penganggarannya dari Provinsi. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru ini merupakan satu-satunya yang ada di Provinsi Riau saat ini, maka dari itu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru tidak hanya menerima aduan dan menyelesaikan sengketa dari wilayah Pekanbaru saja, melainkan dari setiap wilayah yang ada di Provinsi Riau. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru berfungsi untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan, dalam melaksanakan fungsi tersebut, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen mempunyai tugas dan wewenang, yaitu antara lain:<sup>12</sup>

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase;
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;

---

<sup>12</sup> Indonesia, Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
5. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis;
6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen
7. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran;
8. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran;
9. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli;
10. Mendapatkan, meneliti dan atau menilai surat, dokumen atau alat bukti lain;
11. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian dipihak konsumen;
12. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran;
13. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;

Berdasarkan pemaparan diatas dapat dilihat bahwa tugas utama dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen. Maka dari itu konsumen yang merasa dirugikan dapat membuat pengaduan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru. Ada beberapa prosedur dalam pengaduan sengketa. Pertama, konsumen dapat datang langsung ke sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru atau membuat pengaduan via Email, Whatsapp, Instagram, maupun Facebook Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru. Setelah itu, konsumen harus mengisi formulir pengaduan yang disediakan oleh Badan Penyelesaian Sengketa

Konsumen. Formulir ini harus berisi Nama, Alamat Pengadu, Alamat yang diadukan, keterangan waktu/tempat terjadinya transaksi, kronologis kejadian, bukti-bukti lengkap seperti faktur, kwitansi, bon, dan lain-lain, serta fotokopi KTP pengadu. Jika pengaduan diajukan oleh pihak lain, maka harus disertakan surat kuasa.<sup>13</sup>

Adapun alur penyelesaian sengketa konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru melalui tahapan sebagai berikut:

1. Tahap Pertama: Pengajuan Gugatan

Pengajuan gugatan dapat dilakukan oleh konsumen atau sekelompok konsumen. Permohonan gugatan dapat diajukan secara lisan maupun tulisan. Selanjutnya permohonan tertulis diserahkan ke sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, sebagai bukti telah menerima biasanya akan diberikan tanda terima tertulis. Sementara itu, pada permohonan lisan, sekretariat akan mencatat pengajuan penggugat di sebuah formulir. Pada bagian formulir terdapat tanggal dan nomor pendaftaran. Jika permohonan yang memenuhi syarat itu diterima, maka konsumen dan pelaku usaha dapat memilih dan menyepakati cara penyelesaian melalui cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase.<sup>14</sup>

2. Tahap Kedua: Pemilihan Metode Penyelesaian Sengketa Konsumen

Setiap penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru dilakukan oleh sebuah majelis yang ditetapkan oleh Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan dibantu oleh Panitera. Majelis tersebut harus terdiri dari jumlah ganjil, minimal 3 (tiga) orang, yang mewakili unsur pemerintah, unsur konsumen dan unsur pelaku usaha. Setelah permohonan diterima, Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen akan mengirimkan panggilan secara tertulis kepada pelaku usaha, disertai dengan Salinan berkas pengaduan dari konsumen, paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah permohonan diterima dengan benar dan lengkap. Untuk proses pemanggilan, surat pemanggilan

---

<sup>13</sup> Vera Lusiana, Anggota Unsur Konsumen Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru, wawancara, Rabu 27 Maret 2024.

<sup>14</sup> Maryanto, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK*, (Semarang: UNISSULA PRESS, 2019), h. 33.

akan mencantumkan hari, tanggal, jam dan tempat persidangan, serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan surat jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen tersebut pada hari pertama persidangan.

Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru, biasanya sebelum proses pemanggilan pelaku usaha dan konsumen biasanya BPSK memilah kasus terlebih dahulu untuk menentukan apakah kasus tersebut masuk keranah BPSK atau tidak. Setelah itu pihak BPSK dengan pihak pelaku usaha dan konsumen memilih metode penyelesaian, yang terdiri dari mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Pemilihan metode ini harus disepakati oleh kedua belah pihak. Pada persidangan pertama, BPSK Kota Pekanbaru biasanya hanya mengkonfirmasi gugatan dan berusaha melakukan perdamaian antara para pihak.<sup>15</sup>

### 3. Tahap Ketiga: Putusan Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha

Majelis memiliki kewajiban untuk menyelesaikan sengketa konsumen dalam waktu paling lambat 21 hari kerja sejak pembentukan majelis jika penyelesaiannya dilakukan melalui konsiliasi dan mediasi. Namun, jika penyelesaiannya dilakukan melalui arbitrase, waktu tersebut dihitung sejak penunjukkan arbiter oleh para pihak. Hasil penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi atau mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh kedua belah pihak, dan kemudian disahkan dengan putusan majelis yang ditandatangani oleh Ketua dan Anggota Majelis. Putusan majelis dalam konsiliasi dan mediasi tidak mencakup sanksi administratif. Sementara itu, hasil penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase dibuat dalam putusan majelis yang ditandatangani oleh Ketua dan Anggota majelis. Putusan majelis dalam arbitrase dapat mencakup sanksi administratif.

Keputusan dari majelis cenderung dibuat melalui musyawarah untuk mencapai kesepakatan, tetapi jika upaya tersebut tidak menghasilkan kesepakatan, Keputusan diambil dengan suara terbanyak (*Voting*), putusan majelis tersebut disebut juga putusan BPSK. Putusan BPSK dapat berupa perdamaian, gugatan

---

<sup>15</sup> Handriko, Anggota Unsur Pelaku Usaha Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru, wawancara, Rabu 27 Maret 2024.

ditolak, atau gugatan dikabulkan. Dalam pengabulan gugatan, putusan menetapkan kewajiban bagi pelaku usaha untuk membayar ganti rugi atau menjalani sanksi administratif. Putusan BPSK bersifat final dan memiliki kekuatan Hukum tetap.

Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Kepala Sekretariat memberitahukan putusan majelis secara tertulis kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, selambat-lambatnya 7 hari kerja sejak putusan dibacakan. Selanjutnya dalam waktu 14 hari kerja setelah pemberitahuan putusan BPSK, konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa harus menyatakan apakah mereka menerima atau menolak putusan tersebut.

Jika pelaku usaha menolak putusan BPSK tetapi tidak mengajukan keberatan setelah melewati batas waktu yang ditentukan untuk mengajukan keberatan, maka dianggap bahwa mereka menerima putusan tersebut paling lambat 5 hari kerja setelah batas waktu pengajuan keberatan berakhir. Jika pelaku usaha tidak memenuhi kewajiban sebagaimana yang diatur dalam putusan BPSK dan melewati batas waktu pelaksanaan putusan, BPSK akan menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk penyelidikan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bahwa berdasarkan dengan data pengaduan yang masuk pada BPSK Kota Pekanbaru pada Tahun 2022 sampai dengan tahun 2023, jumlah pengadu sebesar 24 (dua puluh empat) aduan. Yang mana jumlah pengadu yang masuk terjadi peningkatan. Namun dari jumlah pengadu yang masuk tersebut BPSK hanya menyelesaikan 4 kasus saja. Dimana dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yang mengatur mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, pada pasal 3 huruf a berbunyi, melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara konsiliasi, mediasi atau arbitrase. Pada pasal tersebut menjelaskan bahwa BPSK seharusnya dapat menyelesaikan semua sengketa yang masuk, tetapi pada kenyataannya BPSK tidak efektif dalam menjalankan wewenang tersebut. Dalam menyelesaikan sengketa, BPSK sebagai Lembaga yang

menyelesaikan sengketa konsumen memiliki 2 (dua) factor dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang masuk antara lain :

1. Faktor *Intern*

Bahwa faktor *intern* adalah faktor yang berasal dari dalam BPSK Kota Pekanbaru itu sendiri. Dalam hal ini bahwa dalam menyelesaikan sengketa yang masuk berdasarkan dengan wawancara yang dilakukan dan analisa penulis tidak adanya faktor *intern* yang menjadi faktor dalam penyelesaian sengketa yang masuk ke BPSK.

2. Factor *ekstern*

Bahwa faktor *ekstern* adalah faktor yang berasal dari luar BPSK Kota Pekanbaru. Dalam hal ini bahwa dalam menyelesaikan sengketa yang masuk berdasarkan dengan wawancara yang dilakukan dan analisa penulis ditemukan adanya faktor *ekstern* yang menjadi factor dalam penyelesaian sengketa yang masuk ke BPSK. Sehingga berdasarkan dengan data dari 24 kasus yang masuk kemudian hanya 4 yang diselesaikan oleh BPSK itu dikarenakan adanya pembatasan kewenangan yang dilakukan oleh BPSK. Bahwa sebelum lahirnya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan selanjutnya disebut OJK yang mana Undang-undang ini memberikan kewenangan yang sangat luas kepada OJK untuk menyelesaikan semua permasalahan yang bersentuhan dengan sektor keuangan. Hal inilah yang kemudian menjadikan BPSK membatasi diri atas setiap kasus atau pengaduan yang masuk ke BPSK. Bahwa 20 kasus yang tidak diselesaikan oleh BPSK dikarenakan merupakan sektor keuangan yang merupakan ranahnya OJK. Hal ini bersesuaian dengan hasil wawancara bersama pihak BPSK Kota Pekanbaru yang mengatakan Banyaknya perkara yang masuk pada BPSK Kota Pekanbaru yaitu mengenai pembiayaan, yang mana terkait pembiayaan ini Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengakui bahwa itu adalah kewenangannya, sebenarnya banyak BPSK lain yang menyelesaikan terkait pembiayaan ini, tetapi pada BPSK

Kota Pekanbaru memang membatasi untuk permasalahan pembiayaan sehingga diserahkan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK).<sup>16</sup>

Dapat disimpulkan bahwa ketidak efektifan Tingkat penyelesaian sengketa konsumen yang ada pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru itu disebabkan oleh peraturan mengenai kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan Otoritas Jasa Keuangan yang tidak harmonisasi satu sama lain, yang mana BPSK dengan OJK sama-sama memiliki kewenangan untuk menyelesaikan sengketa konsumen terkait pembiayaan. sehingga menyebabkan salah satu Lembaga penyelesaian sengketa yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru kurang efektif dalam menjalankan kewenangannya. Oleh karena itu perlu adanya kejelasan terkait peraturan mengenai kewenangan BPSK. Mengingat Undang-Undang Perlindungan Konsumen sudah digunakan selama 25 tahun, maka sudah seharusnya diperbaharui karna mengikuti perkembangan zaman. Lebih ditegaskan lagi kewenangan yang seperti apa yang dapat diselesaikan oleh BPSK agar kewenangannya tidak berbentur dengan Lembaga lain, dan dapat menjalankan kewenangan dengan baik sepenuhnya.

### **Hambatan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Di Kota Pekanbaru**

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru dalam melaksanakan tugasnya sebagai Lembaga penyelesaian sengketa diluar pengadilan memiliki beberapa hambatan, diantaranya:

#### **1. Terkait Fasilitas dan Infrastruktur**

Hambatan bagi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru saat ini berkaitan dengan fasilitas dan infrastruktur. Karena lembaga ini masih baru, perlengkapan dan ruangan yang dimiliki sangat

---

<sup>16</sup> Arie Susma Indah, Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru, wawancara, Rabu 27 Maret 2024.

terbatas.<sup>17</sup> Untuk menunjang keberhasilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru dalam menyelesaikan sengketa konsumen, tentunya membutuhkan fasilitas dan infrastruktur yang memadai. Jika dilihat dari fasilitas dan infrastuktur yang ada pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru saat ini, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru hanya memiliki 2 ruangan khusus untuk kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ini yang mana ruang sekretariat masih menyatu dengan ruang bidang perlindungan konsumen dan pengawasan barang, dikarenakan kedua bidang tersebut berbeda maka perlunya disediakan ruangan masing-masing agar dapat bekerja lebih teratur. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru juga memiliki satu ruang sidang, tetapi ruangan sidang ini tidak dikhususkan untuk Lembaga ini saja, tetapi juga dipakai bersama-sama oleh beberapa bidang yang satu lantai dengan kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru. Oleh sebab itu diharapkan untuk adanya pembangunan khusus terkait ruang siding, ruang secretariat, ruang bidang perlindungan konsumen dan pengawasan barang, serta diharapkan adanya ruangan majelis ini untuk keperluan majelis berupa kegiatan rapat maupun kegiatan lainnya.

## 2. Terkait Proses Pemanggilan Pihak yang Bersengketa

Hambatan dalam penyelesaian sengketa adalah pemanggilan yang sulit, terutama pada pelaku usaha yang sering kurang kooperatif.<sup>18</sup> Pada saat proses pemanggilan sering dijumpai pelaku usaha yang kurang kooperatif, sehingga pihak Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sering menjumpai pihak konsumen dan pelaku usaha secara terpisah, yang mana dapat mempersulit pihak Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen itu sendiri dikarenakan kedua pihak antara pihak konsumen dan pihak pelaku usaha sulit untuk memenuhi

---

<sup>17</sup> Vera Lusiana, Anggota Unsur Konsumen Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru, wawancara, Rabu 27 Maret 2024.

<sup>18</sup> Handriko, Anggota Unsur Pelaku Usaha Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru, wawancara, Rabu 27 Maret 2024.



panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen secara bersamaan. Maka dari itu diharapkan bagi pihak konsumen maupun pihak pelaku usaha yang ingin menyelesaikan permasalahannya di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru saling kooperatif terutama pada proses pemanggilan, agar permasalahannya cepat ditangani dan diselesaikan.

### 3. Terkait Sumber Daya Manusia pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru

Kendatipun tidak ada keharusan bagi tiap anggota Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen harus Sarjana Hukum, namun mengingat tugas dari Lembaga ini yaitu untuk menyelesaikan sengketa dan adanya arbitrase maka disarankan agar semua pihak dapat terlibat, termasuk unsur pemerintah, unsur pelaku usaha dan konsumen, memiliki latar belakang Pendidikan sarjana hukum. Adanya perbedaan latar belakang pengetahuan dapat menghasilkan pendekatan yang beragam dalam penyelesaian sengketa, yang dapat menyebabkan ketidakharmonisan internal didalam majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru terdiri dari 9 (Sembilan) anggota yang terdiri dari 3 (tiga) unsur, yaitu:

- a. Unsur Pemerintah: 3 (tiga) orang
- b. Unsur Pelaku Usaha: 3 (tiga) orang
- c. Unsur Konsumen: 3 (tiga) orang

Dengan memiliki anggota 9 (Sembilan) orang tersebut, masi ada yang belum mengerti akan tugas-tugas dan kewenangan-kewenangan dari Lembaga itu sendiri. Sehingga perlunya peningkatan Sumber Daya Manusia yang ada di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru agar dapat mendorong kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen lebih baik lagi.

### 4. Terkait Peraturan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah berlaku selama 25 tahun sejak tahun 1999 dan belum pernah mengalami

perubahan. Sementara itu, masalah yang dihadapi konsumen dalam kehidupan bermasyarakat semakin kompleks, terutama karena perubahan teknologi yang memengaruhi cara konsumen memperoleh produk. Oleh karena itu, penting untuk mengadaptasi hukum perlindungan konsumen agar sesuai dengan perkembangan Masyarakat dan teknologi yang terus berubah.

Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru banyak pengaduan yang masuk mengenai pembiayaan, yang mana terkait sengketa pembiayaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen membatasi penyelesaian sengketa terkait masalah tersebut, karena Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga berwenang dalam menyelesaikan masalah mengenai pembiayaan tersebut. Oleh sebab itu penyelesaian sengketa konsumen terkait pembiayaan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru tidak efektif, karna banyak pengaduan yang masuk itu terkait pembiayaan. Dikarenakan aturan hukum yang tidak harmonisasi satu sama lain, membuat salah satu Lembaga kurang efektif dalam menjalankan kewenangannya yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Oleh karena itu, penting untuk adanya pembaharuan terkait Undang-Undang Perlindungan Konsumen terkhususnya pada tugas dan kewenangan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, lebih ditegaskan lagi bahwa kewenangan yang seperti apa dapat diselesaikan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen agar kewenangannya tidak berbentur dengan kewenangan Lembaga lain yaitu Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

#### 5. Terkait Kelembagaan

Saat ini di Provinsi Riau hanya memiliki satu BPSK, yaitu di Kota Pekanbaru. BPSK Kota Pekanbaru memikul tanggung jawab yang sangat besar dikarenakan harus melayani seluruh wilayah Provinsi Riau. Dengan keadaan tersebut BPSK dalam penyampaian informasi dan sosialisasi ke seluruh

wilayah menjadi sulit yang disebabkan oleh jarak tempuh yang jauh antara Kota Pekanbaru dengan wilayah lain di Provinsi Riau.<sup>19</sup>

Berdasarkan pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa di setiap Kabupaten/Kota harus dibentuk BPSK<sup>20</sup>. Tetapi pada kenyataannya Provinsi Riau saat ini hanya memiliki satu BPSK. Maka dari itu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru berharap kepada Pemerintah untuk membantu memberikan dana dalam proses penyelesaian sengketa maupun sosialisasi kepada wilayah-wilayah Provinsi Riau yang jauh dari jangkauan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru.

## Kesimpulan

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru, tidak efektif dalam menyelesaikan sengketa konsumen, yang berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 pada pasal 3 huruf a, yang mengatur mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Dimana BPSK tidak efektif dalam menyelesaikan sengketa, dikarenakan banyaknya pengaduan yang masuk terkait pembiayaan, BPSK Kota Pekanbaru membatasi untuk tidak menyelesaikan sengketa terkait pembiayaan dan menyerahkan kepada Otoritas Jasa Keuangan. yang mana ketidak efektifan ini disebabkan oleh tidak harmonisasinya aturan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan aturan Otoritas Jasa Keuangan, kedua Lembaga ini sama-sama berwenang dalam menyelesaikan sengketa konsumen terkait pembiayaan. Sehingga membuat salah satu Lembaga yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak efektif dalam menjalankan kewenangannya.

Terdapat beberapa hambatan bagi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru dalam Menyelesaikan sengketa diantaranya: Terkait fasilitas dan infrastruktur yang belum memadai; Terkait proses pemanggilan pihak yang mana

---

<sup>19</sup> Arie Susma Indah, Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru, wawancara, Rabu 27 Maret 2024.

<sup>20</sup> <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/12643/Kewenangan-BPSK-Memeriksa-Keberatan-Lelang-Eksekusi-Pasal-6-Undang-Undang-Hak-Tanggung-jawab>, Diakses pada tanggal 17 Mei 2024.

sering terjadi pada pelaku usaha yang tidak kooperatif pada saat pemanggilan; Terkait kurangnya SDM pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru; Terkait peraturan; dan Terkait Kelembagaan yang mana Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru merupakan satu-satunya yang

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **A. Buku**

- Abu Samah, *Kajian-Kajian dan Praktek Dalam Penelitian Hukum*, Cahaya Firdaus, Pekanbaru, 2021.
- Adrianus Meliala, *Praktek Bisnis Curang*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1993.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, 2010.
- Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2002.
- Fenti Hikmawati, *Metodologi Penelitian*, Rajawali Pers, Depok, 2020.
- Garaika dan Darmanah, *Metodologi Penelitian*, CV. Hira Tech, Lampung Selatan, 2019.
- Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008.
- Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*, Salemba Humanika, Jakarta, 2010.
- Holijah, *Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen Berskala Kecil Di Indonesia*, Kencana, Jakarta, 2020.
- Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jala Permata Aksara, Jakarta, 2021.
- Intan Nur Rahmawanti dan Rukiyah Lubis, *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*, Pustaka Yustitia, Yogyakarta, 2014.

Jimmy Joses Sembiring, *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan*, Visimedia, Jakarta, 2011.

Khotibul Umam, *Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan, Prosedur dan Tahapan Proses Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga-Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Pustaka Yustitia, Yogyakarta, 2010.

Lalu Husni, *Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Melalui Pengadilan dan di Luar Pengadilan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.

Lexy Maleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosda Karya, Bandung, 2007.

R. Subekti, *Hukum Acara Perdata*, Bumicipta, Bandung, 1977.

Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2018.  
Setiono, *Pemahaman terhadap Metode Penelitian Hukum*, Program Studi Ilmu Hukum Pascasarjana UNS, Surakarta, 2002.

Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 2012.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Alfabeta Bandung, Bandung, 2013.

Sukris Sutiyo, *Metodologi Penelitian*, K-Media, Yogyakarta, 2017.

Susanti Adi Nugroho, *Penyelesaian Sengketa Arbitrase Dan Penerapan Hukumnya*, Kencana, Jakarta, 2017.

Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2022.

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2016.

Maryanto, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK*, (Semarang: UNISSULA PRESS, 2019), h. 33.

## **B. Jurnal/Kamus**

Achmad Irwan Hamzani, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Luar Pengadilan Menurut Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen: Tinjauan Hukum Islam*, Dosen Fakultas Hukum Universitas Pancasakti, Tegal, Vol 7 Nomor 10, 2011.

Denico Doly, *Upaya Penguatan Perlindungan Konsumen Di Indonesia Terkait Dengan Klausula Baka*, Negara Hukum : Vol.3, No. 1, Juni 2012.

Febry Chrisdanty, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan Dan Non Litigasi Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Jurnal Magister Hukum Perspektif, Vol 11 Nomor 2 Tahun 2020.

NF Siregar, *Efektivitas Hukum*, Al-Razi: Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Kemasyarakatan, Vol 18 Nomor 2, 2018.

Nurzamzam, *Analisis Cara Penyelesaian Sengketa Yang Tepat Untuk Meningkatkan Perlindungan Terhadap Konsumen*, Prosiding Seminar Nasional “Hukum dan Pembangunan Yang Berkelanjutan”, Vol 2 September 2021.

Zainul Akhyar, *Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin*, Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan: Vol 5 Nomor 10, November 2015.

John M. Echols dan Hasan Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, PT Gramedia Pustaka Umum, Jakarta, 1990.ss

### **C. Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821 Tentang Perlindungan Konsumen.

Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

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

### **D. Website**

<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/12643/Kewenangan-BPSK-Memeriksa-Keberatan-Lelang-Eksekusi-Pasal-6-Undang-Undang-Hak-Tanggungan.html>