

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan kegiatan perdagangan barang dan jasa di Indonesia, termasuk di Kota Kupang, tidak terlepas dari perkembangan ekonomi nasional maupun regional. Kota Kupang sebagai ibu Kota Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT) menjadi pusat perputaran ekonomi, baik dalam bentuk transaksi kebutuhan pokok, jasa transportasi, hingga perdagangan barang sekunder seperti elektronik dan kendaraan bermotor, peningkatan aktivitas ekonomi tersebut di satu sisi memberikan dampak positif berupa peningkatan masyarakat, namun di sisi lain menimbulkan potensi sengketa antara pelaku usaha dan konsumen¹.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga yang dibentuk oleh pemerintah untuk menangani sengketa konsumen antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan. Pembentukan BPSK didasarkan pada amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yang menegaskan bahwa negara berkewajiban memberikan perlindungan serta kepastian hukum kepada konsumen agar terhindar dari praktik-praktik yang merugikan dalam kegiatan perdagangan barang dan jasa. BPSK hadir sebagai sarana penyelesaian sengketa yang bersifat cepat, sederhana, dan biaya ringan dibandingkan dengan proses litigasi di pengadilan.

¹ Badan Pusat Statistik Kota Kupang, *Kupang dalam Angka 2024*, Kupang: BPS Kota Kupang, 2024.

Dalam menjalankan fungsinya, BPSK memiliki peran utama yakni menyelesaikan sengketa konsumen melalui mekanisme mediasi, konsiliasi, atau arbitrase, sebagaimana tercantum dalam pasal 52 UU perlindungan konsumen. Selain itu, BPSK juga berperan memberikan perlindungan hukum, memeriksa dan memutuskan sengketa, serta mengawasi pencantuman klausula baku agar pelaku usaha tidak membuat perjanjian sepihak yang merugikan konsumen. Dengan demikian, BPSK tidak hanya bertindak sebagai lembaga penyelesaian sengketa, tetapi juga sebagai instrumen penegakan norma perlindungan konsumen dalam praktik bisnis modern.

Peran BPSK menjadi penting karena posisi konsumen pada umumnya lebih lemah dibandingkan pelaku usaha, baik dari sisi informasi, kekuatan tawar, maupun akses dalam mekanisme hukum. Kehadiran BPSK memberikan jalan penyelesaian yang efektif bagi konsumen yang dirugikan, termasuk dalam kasus-kasus seperti jual beli kendaraan bermotor bekas, di mana sering ditemukan masalah seperti manipulasi kondisi barang, cacat tersembunyi, atau ketidaksesuaian informasi anatar iklan dengan fakta.² Oleh karena itu, BPSK berperan dalam menciptakan hubungan hukum yang seimbang, adil, dan bertanggung jawab antara konsumen dan pelaku usaha.

² Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, (Jakarta: PT Grasindo, 2006), 45.

Untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen, pemerintah telah menetapkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Undang-Undang tersebut mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, sekaligus memberikan dasar hukum pembentukan lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK memiliki kewenangan menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara sederhana, cepat dan biaya ringan melalui mekanisme mediasi, konsiliasi, maupun arbitrase.³

Hingga kini Kota Kupang belum memiliki BPSK yang berfungsi optimal. Padahal, sebagai kota besar dengan intensitas transaksi ekonomi yang tinggi, kebutuhan masyarakat terhadap lembaga penyelesaian sengketa konsumen semakin mendesak. Ketiadaan BPSK membuat konsumen yang merasa dirugikan harus menempuh jalur litigasi di pengadilan. Namun, proses pengadilan dikenal dengan prosedur yang panjang, biaya yang tidak sedikit, serta putusan yang seringkali memakan waktu lama. Kondisi ini tidak sejalan dengan semangat perlindungan konsumen yang seharusnya memberikan akses keadilan secara cepat dan mudah⁴

³ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001),132.

⁴ Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008),99.

Urgensi pembentukan BPSK di Kota Kupang tidak hanya berkaitan dengan perlindungan hak-hak konsumen, tetapi juga erat kaitannya dengan terciptanya iklim usaha yang sehat. Dengan adanya BPSK, pelaku usaha terdorong untuk lebih berhati-hati dalam menawarkan produk dan jasa, serta lebih bertanggung jawab dalam memenuhi kewajibannya terhadap konsumen. Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap dunia usaha dan mendukung pertumbuhan ekonomi daerah.⁵

keberadaan BPSK di Kota Kupang akan memperkuat implementasi prinsip access to justice. Prinsip ini menekankan bahwa setiap orang, termasuk konsumen kecil berhak mendapatkan akses keadilan yang efektif tanpa hambatan prosedural maupun finansial. Dalam perspektif pembangunan hukum nasional, pembentukan BPSK di Kota Kupang merupakan langkah penting untuk memperluas jaringan lembaga penyelesaian sengketa konsumen di seluruh daerah Indonesia.

Ketiadaan lembaga BPSK di Kupang juga berdampak pada rendahnya tingkat kesadaran hukum masyarakat terhadap hak-hak mereka sebagai konsumen. Padahal, keberadaan BPSK tidak hanya berfungsi sebagai lembaga penyelesaian sengketa, tetapi juga sebagai sarana edukasi dan advokasi bagi masyarakat serta pengawasan terhadap pelaku usaha.⁶ oleh karena itu,

⁵ Zainal Asikin, *Pengantar Perlindungan Konsumen* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2016), 87.

⁶ Dwi Edi Wibowo, "Peran BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah" *Jurnal Hukum Pembangunan*, Vol. 48 No. 3, 2018, 421.

pembentukan BPSK di Kota Kupang merupakan kebutuhan mendesak untuk memperkuat sistem perlindungan hukum bagi konsumen, menciptakan keadilan dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap dunia usaha lokal. Keberadaan BPSK di Kota Kupang akan memperkuat implementasi prinsip access to justice. Prinsip ini menekankan bahwa setiap orang, termasuk konsumen kecil, berhak mendapatkan akses keadilan yang efektif tanpa hambatan prosedural maupun finansial. Dalam perspektif pembangunan hukum nasional, pembentukan BPSK di Kota Kupang merupakan langkah penting untuk memperluas jaringan lembaga penyelesaian sengketa konsumen di seluruh daerah Indonesia.⁷

Pengaturan mengenai badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Indonesia memiliki dasar hukum yang jelas dan komprehensif. Lahirnya BPSK tidak dapat dilepaskan dari keberadaan undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam pasal 49 sampai dengan pasal 58 UUPK diatur bahwa pemerintah membentuk BPSK di setiap daerah kabupaten/kota sebagai lembaga yang berfungsi menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan melalui mekanisme arbitrase, mediasi, maupun konsiliasi. Dengan demikian, UUPK menjadi landasan normatif utama berdirinya BPSK.

⁷ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia* (Surabaya: PT Bina Ilmu, 2007), 65

Ketentuan lebih teknis mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK ditetapkan melalui Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Aturan ini mengatur tata cara perekrutan anggota ini mengatur tata cara perekrutan anggota, mekanisme sidang, serta pembiayaan operasional BPSK.⁸ Hal ini memperkuat kedudukan BPSK sebagai lembaga yang bersifat quasi peradilan (semi-yudisial), karena memiliki kewenangan memanggil para pihak yang bersengketa, menghadirkan saksi, serta menjatuhkan putusan yang bersifat final dan mengikat. Pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 72/M-DAG/PER/12/2009. Pengaturan ini menegaskan kembali kedudukan BPSK serta memperjelas mekanisme penyelesaian sengketa konsumen. dalam peraturan ini di jelaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui tiga cara, yaitu mediasi, konsiliasi, dan arbitrase, sesuai kesepakatan para pihak.⁹ Pengaturan mengenai BPSK juga tidak terlepas dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menempatkan BPSK sebagai bagian dari perangkat daerah. Hal ini berarti, pembiayaan operasional BPSK di bebaskan pada anggaran pemerintah daerah, meskipun secara fungsional

⁸ Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia, *Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*.

⁹ Menteri Perdagangan Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72/M-DAG/PER/12/2009 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*.

lembaga ini tetap di bawah pengawasan kementerian perdagangan.¹⁰ Ketentuan ini kemudian diperkuat dengan terbitnya Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 06/M/DAG/PER/2/2017 yang mengatur pedoman pembentukan, susunan organisasi, serta tata kerja BPSK di seluruh Wilayah Indonesia.¹¹ Dengan demikian, dapat dipahami bahwa pengaturan BPSK memiliki landasan hukum yang berlapis, mulai dari undang-undang, peraturan pemerintah, hingga peraturan menteri. Hal ini menunjukkan bahwa negara memberikan perhatian serius terhadap perlindungan konsumen melalui penyediaan lembaga penyelesaian sengketa yang mudah diakses, cepat, dan biaya ringan dibandingkan jalur litigasi di pengadilan.

Urgensi ini juga terlihat dari kenyataan bahwa selama ini konsumen yang mengalami kerugian di Kota Kupang tidak memiliki lembaga penyelesaian sengketa khusus sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ketiadaan BPSK membuat masyarakat terpaksa memilih jalur litigasi ke pengadilan yang prosesnya cenderung memakan biaya besar, membutuhkan waktu lama, dan tidak semua konsumen memiliki kemampuan menghadapi pelaku usaha yang umumnya lebih kuat secara ekonomi maupun hukum.¹² Oleh karena itu, pembentukan BPSK

¹⁰ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244*

¹¹ Menteri Perdagangan Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017/ tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*.

¹² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada),

bukan hanya memenuhi perintah regulasi, tetapi merupakan kebutuhan mendesak untuk mengatasi ketimpangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen.

Dari aspek hukum, pembentukan BPSK juga bersifat mendesak karena merupakan instrumen pelaksanaan dari UU Perlindungan Konsumen yang mewajibkan pemerintah daerah untuk menyediakan lembaga penyelesaian sengketa di tingkat daerah. Ketiadaan BPSK di Kota Kupang merupakan bentuk kekosongan kelembagaan yang dapat menghambat efektivitas perlindungan konsumen. Dalam perspektif teori hukum, keberadaan institusi pelaksana menjadi elemen penting agar norma hukum tidak berhenti pada tataran tekstual.¹³ Dengan demikian, urgensi pembentukan BPSK adalah agar hak-hak konsumen memiliki mekanisme perlindungan yang bisa diakses, terstruktur, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: **URGENSI PEMBENTUKAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DI KOTA KUPANG.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Apa urgensi pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Kupang dari aspek hukum dan perlindungan konsumen?

¹³ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), 54

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui urgensi Pembentukan BPSK di Kota Kupang dalam perlindungan hukum bagi Konsumen.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang hukum perlindungan konsumen dan kelembagaan penyelesaian sengketa.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Memberikan masukan bagi pemerintah daerah Kota Kupang dalam upaya membentuk BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen.
2. Menjadi sumber informasi bagi masyarakat dan pelaku usaha tentang pentingnya keberadaan BPSK sebagai sarana perlindungan hukum bagi konsumen di Kota Kupang.
3. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan referensi dan literatur bagi akademis serta mahasiswa hukum yang meneliti tentang peran dan urgensi pembentukan BPSK di daerah.