

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara, sehingga barang dan/atau jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri. Kota Padang dengan jumlah penduduk 915.000 jiwa¹ merupakan salah satu potensi pasar yang cukup besar untuk pemasaran barang dan/atau jasa tersebut.

Kondisi ini pada satu pihak sangat bermanfaat bagi kepentingan konsumen karena kebutuhan akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan kemampuannya. Disisi lain kondisi dan fenomena tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang.² Konsumen cenderung menjadi obyek aktivitas bisnis dari pelaku usaha untuk meraup keuntungan sebesar-besarnya melalui kiat iklan, promosi, cara penjualan serta penerapan perjanjian standar (*klausula baku*)³.

¹<https://sumbar.bps.go.id>, diakses pada 10 November 2017 pukul 14.10 Wib..

²<http://www.koranmadura.com/2015/05/12/tangani-sengketa-konsumen-dan-pelaku-usaha/html>.

³*Klausula baku* adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu okumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 2007, hlm. 18.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya akan disebut UUPK) menyebutkan tentang hak-hak yang dimiliki oleh konsumen, yaitu; 1) hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; 2) hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; 3) hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; serta 4) hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁴

Walaupun demikian pelaku usaha masih mengesampingkan hak-hak konsumen yang telah tercantum dalam UUPK guna mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya dengan modal yang seminimal mungkin.⁵ Situasi demikian mengakibatkan konsumen mengalami kerugian sehingga faktor inilah yang kemudian menyebabkan terjadinya perselisihan atau sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. Konsumen yang mengalami kerugian seringkali tidak melakukan gugatan kepada pelaku usaha karena jumlah nominal kerugian yang dialami tidak seimbang dengan biaya yang akan dikeluarkan untuk melakukan gugatan ke pengadilan.

Penyelesaian sengketa dalam mempertahankan hak-hak konsumen diatur pada Pasal 45 UUPK, yang menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui pengadilan atau luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan dapat

⁴ Celin Tri Siwi Kristiyanti.2011. Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Sinar grafika. Hlm 31.

⁵ <http://m.gresnews.com/berita/tips/1715305-tata-cara-penyelesaian-sengketa-konsumen-dengan-pelaku-usaha/> diakses 15 Juni 2016 pukul 12.35 Wib.

ditempuh melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang tugas dan wewenangnya antara lain meliputi pelaksanaan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Pembentukan BPSK itu sendiri bertujuan untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha secara murah, cepat dan sederhana serta mendorong tumbuh kembangnya Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPSKM). Dibentuk berdasarkan pada Pasal 49 Ayat (1) UUPK yang berbunyi, *“Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan”*.

Di Kota Padang BPSK dibentuk tahun 2005 dengan diterbitkannya Keputusan Presiden RI Nomor 18 Tahun 2005 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Padang, Kab. Tanggrelang, Kab. Indramayu Dan Kab. Bandung. Saat ini, keanggotaan BPSK Kota Padang sudah memasuki dua kali periode, periode pertama tahun 2006-2011 dan periode kedua tahun 2011-2016.

BPSK merupakan lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah pusat berdasarkan Keputusan Presiden. Yang bertugas sebagai pelaksana kegiatan tertentu atau untuk membantu tugas tertentu dari suatu kementerian. Lembaga ini bersifat non structural dan tidak termasuk ke dalam struktur organisasi kementerian atau lembaga manapun. Maka BPSK masuk ke dalam klasifikasi lembaga non struktural di Daerah dengan pembebanan anggaran APBD sesuai dengan Keputusan Presiden RI Nomor 18 Tahun 2005 tentang Pembentukan

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Padang, pada Pasal 3.

Sebagai badan atau lembaga yang dibentuk untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha, maka BPSK secara garis besar memiliki visi agar terwujudnya keharmonisan yang berkeadilan antara konsumen dan pelaku usaha, dengan melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen untuk menjamin adanya kepastian hukum dan tidak diskriminatif; mewujudkan konsumen yang mandiri dan bermartabat; mewujudkan pelaku usaha yang produktif dan berkualitas; serta mewujudkan penyelesaian sengketa konsumen secara efektif dan efisien.⁶

Berdasarkan Keputusan Menteri Perdagangan RI No. 1089/M-Dag/Kep/12/2011 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Anggota BPSK dan Sekretariat BPSK, disebutkan bahwa anggota BPSK Kota Padang berjumlah 9 orang yang mewakili tiga unsur, yaitu; unsur pemerintah yang berasal dari perwakilan staf pemerintah Kota Padang, perwakilan Dinas Perindagtamben Provinsi dan Dinas Perindagtamben Kota Padang; unsur konsumen yang berasal dari perwakilan YLKI, LPKI, dan Padang Consumer Crisis; serta unsur pelaku usaha yang berasal dari Asosiasi Perdagangan Indonesia dan Gabungan Pengusaha Kontruksi Indonesia.⁷ Hal ini bertujuan karena mengingat persoalan

⁶Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kota Padang.

⁷Peraturan Menteri Perdagangan RI Nomor: 13/M-DAG/PER/3/2010 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha berhubungan dengan persoalan keadilan.⁸

Dalam berkinerja BPSK Kota Padang juga dibantu oleh sekretariat dimana fungsi sekretariat disamping menyiapkan kebutuhan rumah tangga BPSK; melakukan penarsipan; menerima pengaduan dari konsumen; dan juga mencatat jalannya proses persidangan.⁹ Adapun tugas dan wewenang BPSK Kota Padang tertuang didalam Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Tugas dan wewenang BPSK yaitu;

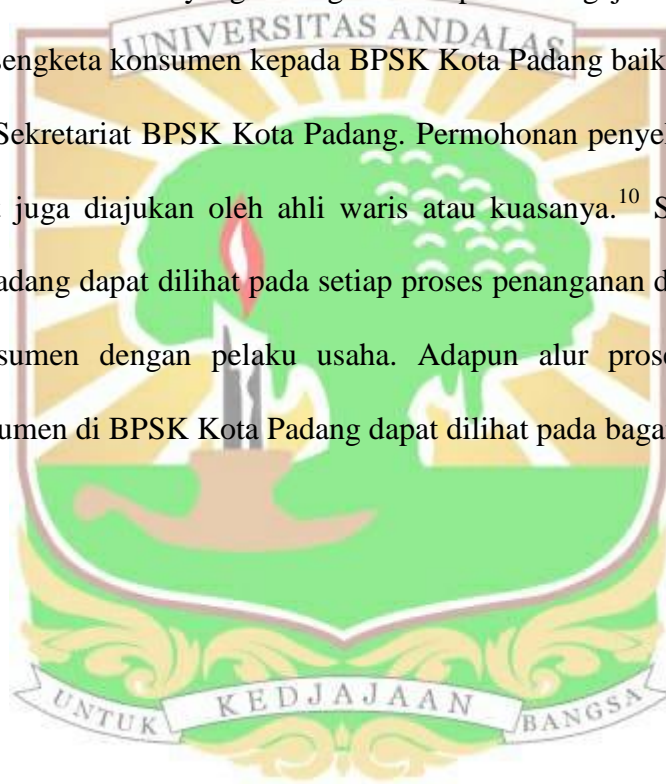
1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
5. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
7. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
8. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undangundang ini;
9. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;

⁸Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. Op.cit., Hlm 245.

⁹Keputusam Dirjen Perdagangan Dalam Negeri Nomor76/PDN/KEP/6/2010 tentang Petunjuk Teknis Tata cara Pemilihan Calon Anggota BPSK, Pengangkatan Ketua dan Wakil Ketua BPSK, dan Sekretariat BPSK, hlm. 12.

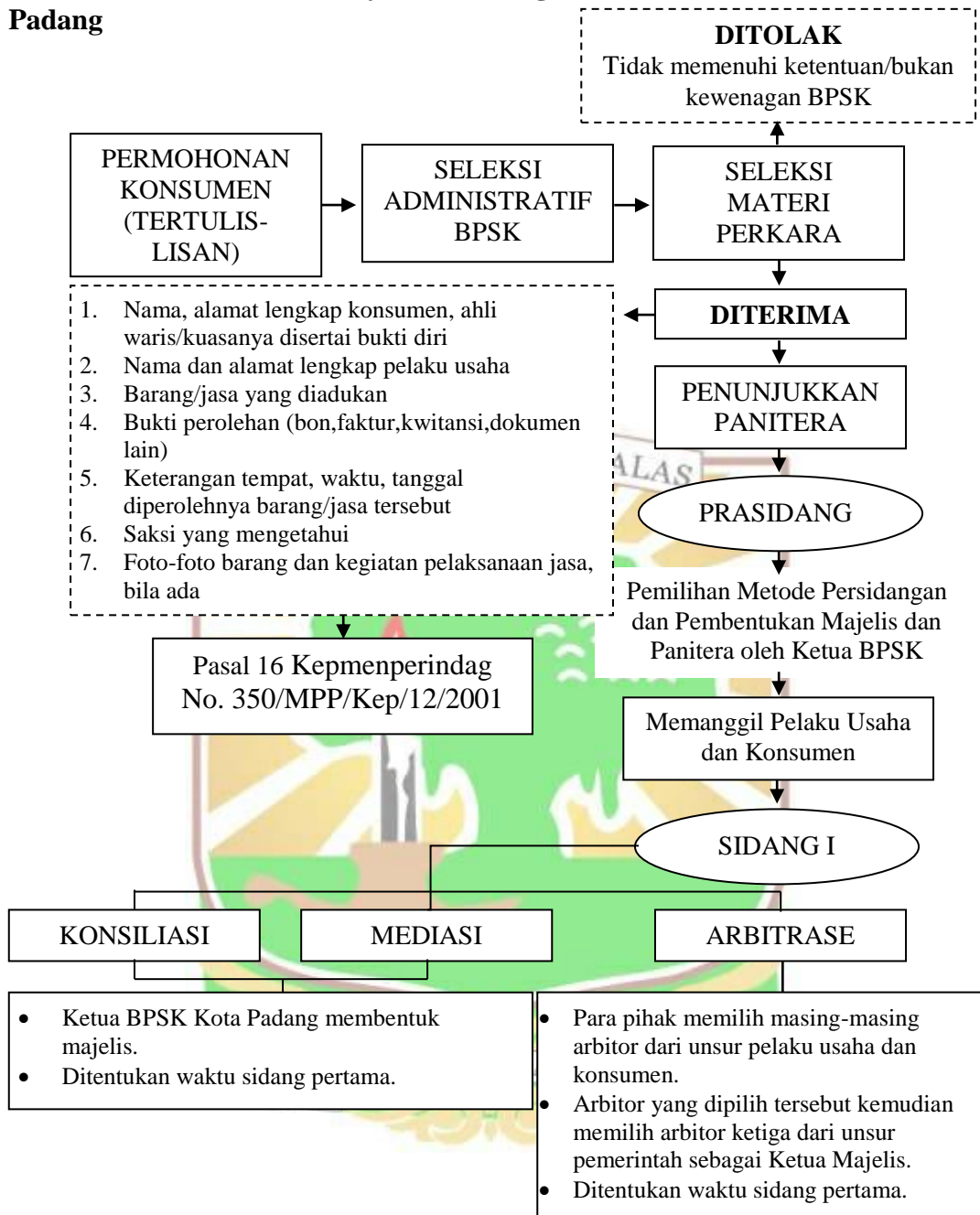
10. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
11. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
12. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
13. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK Kota Padang baik tertulis maupun lisan melalui Sekretariat BPSK Kota Padang. Permohonan penyelesaian sengketa tersebut dapat juga diajukan oleh ahli waris atau kuasanya.¹⁰ Sejatinya kinerja BPSK Kota Padang dapat dilihat pada setiap proses penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha. Adapun alur proses penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Padang dapat dilihat pada bagan berikut:



¹⁰Pasal 15 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.

Gambar 1.1. Alur Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK Kota Padang



Sumber : Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kota Padang, 2012

Prosedur penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK ini terdiri dari tiga tahapan. *Pertama*, tahap permohonan yang meliputi persyaratan pengaduan penyelesaian sengketa konsumen; *kedua*, tahap persidangan yang dapat dilaksanakan dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase; dan *ketiga*, tahap

putusan yang harus diselesaikan selambat-lambatnya 21 hari kerja terhitung sejak gugatan diterima yang dilanjutkan dengan eksekusi putusan.

Terlebih dahulu BPSK Kota Padang memberikan konsultasi perlindungan konsumen mengenai pelaksanaan hak dan kewajiban konsumen untuk menuntut ganti rugi sehubungan dengan penggunaan atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang merugikan konsumen; upaya untuk memperoleh pembelaan dalam penyelesaian sengketa konsumen; konsultasi tentang pelaksanaan hak dan kewajiban pelaku usaha yang berkaitan dengan perlindungan konsumen; bentuk dan tata cara penyelesaian sengketa konsumen serta pelaksanaan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Hal ini disampaikan oleh Nova Susanti SE.MM pada kutipan wawancara berikut:

“...biasanya sebelum konsumen mengajukan permohonan mereka selalu datang untuk berkonsultasi terlebih dahulu, kami akan selalu mencoba mengarahkan jalan keluar yang baik untuk setiap keluhan yang disampaikan. Biasanya kami mengupayakan jalan damai untuk ganti rugi...” (Wawancara dengan Nova Susanti. SE.MM Nova Susanti. SE.MM anggota Sekretariat BPSK pada tanggal 22 Oktober 2015 pukul 11.00.)

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Fat Yuddin, SH pada kutipan wawancara berikut:

“...visi dan misi kami adalah mewujudkan keharmonisan yang berkeadilan antara konsumen dengan pelaku usaha. Pertama-tama kami berikan konsultasi, mulai dari menjelaskan tentang hak dan kewajiban sampai ke persyaratan pengajuan sengketa. Setiap permohonan yang masuk akan diseleksi terlebih dahulu dan jika permohonan diterima maka akan dibentuk majelis dan panitera untuk langkah selanjutnya kami lakukan pemanggilan kepada pelaku usaha dan meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli bila diperlukan...” (Wawancara dengan Fat Yuddin, SH Ketua BPSK Kota Padang, 30 Oktober 2015 pukul 10.00.)

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dapat dilihat bahwa BPSK Kota Padang terlebih dahulu akan memberikan konsultasi perlindungan konsumen. Konsultasi ini sangat berguna sekali didalam mengenali kebutuhan dan keinginan konsumen. Karena melalui konsultasi dapat dilakukan pendekatan-pendekatan oleh BPSK kepada konsumen tersebut, melalui pendekatan itulah dapat terlihat upaya-upaya perlindungan konsumen yang diberikan oleh BPSK Kota Padang.

Selanjutnya Majelis dan sekretariat BPSK Kota Padang akan melakukan seleksi administratif terhadap permohonan dari konsumen apakah diterima atau tidak. Jika permohonan dinyatakan diterima oleh ketua BPSK Kota Padang kemudian membentuk majelis yang terdiri sedikitnya 3 orang dari masing-masing unsur pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen serta dibantu oleh seorang panitera yang berasal dari perwakilan sekretariat¹¹; dan menentukan bagaimana teknis pelaksanaan persidangan. Namun jika permohonan tidak lengkap atau bukan merupakan kewenangan BPSK maka ketua BPSK dapat menolak permohonan itu.¹² Hal ini juga disampaikan oleh Nurmatias, SH pada kutipan berikut;

“..sesuai dengan SOP BPSK sebelum kami menangani suatu kasus, terlebih dahulu membentuk majelis dan menunjuk panitera. Majelis ini nanti akan bertindak sebagai perantara dan penengah bagi para pihak, sementara panitera bertugas membantu majelis dalam tugas-tugas penyelesaian sengketa konsumen...” (Wawancara dengan Nurmatias, SH sekretariat BPSK Kota Padang, 30 Oktober 2015 pukul 10.30 Wib)

¹¹Pasal 18 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.

¹² Pengaduan pelanggaran UUPK dianggap bukan kewenangan BPSK bila: 1). Barang atau jasa yang dikonsumsi secara hukum dilarang diproduksi atau diperjualbelikan (mis. narkoba, benda bersejarah milik negara, prostitusi, dsb.), 2). Kasus pidana oleh pelaku usaha. Lihat di Susanti Adi Nugroho, *Op.Cit.*, hlm. 153-154 dalam “Menggugat Sifat Final dan Mengikat Putusan BPSK”, Daniel Krisyanto. Skripsi. 2016. Dipublikasikan. Hlm 41.

Majelis yang sudah ditunjuk menjelaskan proses berperkara dan memberikan pengarahan kepada para pihak tentang langkah yang akan ditempuh karena keputusan cara penyelesaian yang diambil diserahkan sepenuhnya kepada para pihak yang bersengketa.

Pertama, penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh Majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator. *Kedua*, penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh Majelis yang bertindak aktif sebagai mediator. Dimana pada konsiliasi dan mediasi majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi. Kemudian majelis akan bertindak pasif sebagai konsiliator dan bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa.

Dan yang *ketiga*, penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh Majelis yang bertindak sebagai arbiter. Para pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota Majelis. Selanjutnya para arbiter tersebut memilih arbiter ketiga yang berasal dari unsur Pemerintah sebagai ketua Majelis.

Dalam pelaksanaan penanganan dan penyelesaian sengketa tersebut maka pihak majelis melakukan proses penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen terhadap bukti surat, dokumen, barang bukti, hasil uji laboratorium, dan bukti lain yang sudah diajukan oleh konsumen maupun pelaku usaha; serta pemeriksaan

terhadap konsumen, pelaku usaha, saksi dan saksi ahli. Penelitian, penilaian dan penyelidikan tersebut dimaksudkan untuk mengetahui adanya pelanggaran terhadap UUPK dalam rangka menyelesaikan sengketa konsumen.

Akan tetapi dalam melaksanakan kinerjanya BPSK Kota Padang terkendala oleh ketersediaan sumber daya manusia yang dimiliki terutama dari segi keahlian manajerial dalam menyelesaikan setiap sengketa konsumen. Belum sepenuhnya anggota majelis dan sekretariat paham akan tugas mereka karena latar belakang pendidikan yang berbeda, terutama dari segi hukum. Jumlah konsiliator/mediator/arbiter di BPSK Kota Padang untuk saat ini belum memadai sesuai dengan beban pekerjaan, sering kali pelaku usaha menghadirkan pengacara atau *Legal Office* yang lebih berpengalaman dan lihai dibidang hukum.¹³ Hal tersebut dapat dilihat pada kutipan wawancara dibawah ini:

“...walaupun berprestasi dalam kinerjanya namun tidak seluruhnya paham dengan tugas-tugas BPSK, belum sepenuhnya memahami bagaimana cara menyelesaikan sengketa konsumen secara baik. Latar belakang pendidikan, latar belakang penguasaan ilmu setiap orang berbeda, susah untuk menyatukan bagaimana membuat majelis melihat suatu permasalahan dari segi aspek hukum perlindungan konsumen...” (Wawancara dengan Fat Yuddin, SH Ketua BPSK Kota Padang, 30 Oktober 2015 pukul 10.00.)

Upaya-upaya pelatihan kelembagaan juga masih belum giat dilakukan. Adakalanya majelis belum juga bisa membuat putusan walau perkara telah lebih dari 21 hari kerja bahkan ada yang sampai 2 bulan.¹⁴ Maka dari itu perlu sekali dilakukan peningkatan SDM majelis dan sekretariat. Hal ini disampaikan juga oleh Priyanto, MM, MH sebagai berikut:

¹³ Arsip BPSK Kota Padang tentang Jawaban Quisioner BPSK tentang BPSK Kota Padang dari Instansi Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. Hlm. 1.

¹⁴ Ibid., Hlm. 3.

“...dirasa perlu sekali untuk melakukan pelatihan dan pengembangan SDM sesering mungkin, karena pemahaman dibidang hukum masih kurang. Biasanya cuma rapat atau diskusi 2 atau 3 bulan sekali. Beberapa anggota majelis kadang juga mengikuti seminar dan pelatihan, tapi tidak bisa dipastikan intensitasny, setahun kadang cuma satu kali...” (Wawancara dengan Ir. Priyanto, MM, MH Wakil Ketua BPSK Kota Padang, 2 Agustus 2016 pukul 10.00Wib)

Output dari kinerja BPSK dalam penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen terdapat pada setiap jumlah kasus sengketa konsumen yang berhasil diselesaikan setiap tahunnya. Dimana dalam Rencana Strategik (Renstra) Dinas Perindagtamben Kota Padang Tahun 2014-2019 disebutkan tujuan dari kegiatan perlindungan konsumen dan pengamanan perdagangan adalah untuk mewujudkan terciptanya kesadaran pelaku usaha dan konsumen tentang hak dan kewajiban dalam dunia usaha dengan indikator kinerja meningkatnya perlindungan terhadap konsumen dan terciptanya konsumen cerdas yang diwujudkan dalam jumlah kasus yang telah terselesaikan melalui BPSK Kota Padang. Setiap tahunnya BPSK menargetkan 100 kasus terselesaikan, dan terus meningkat di tahun-tahun berikutnya. Yang perlu diingat adalah bahwa penyelesaian sengketa konsumen bukan merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang.¹⁵

Terhadap penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha tersebut maka Majelis BPSK Kota Padang akan memutuskan dan menetapkan ada atau tidaknya kerugian dipihak konsumen. Kemudian Majelis akan memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen serta menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan UUPK.

¹⁵Ibid., Pasal 4.

Bentuk putusan yang dikeluarkan oleh Majelis BPSK Kota Padang dapat berupa perdamaian, gugatan ditolak atau gugatan dikabulkan. Jika dikabulkan, maka ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha, dapat berupa ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya. Selain itu juga diberikan sanksi administratif bagi pelaku usaha berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,-.¹⁶ Adapun jumlah penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan oleh BPSK Kota Padang dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini:

Tabel 1.1.
Jumlah Kasus Sengketa Konsumen Di BPSK Kota Padang

No	Tahun	Jumlah Kasus Masuk	Jumlah Kasus Selesai	Metode Penyelesaian Kasus			Ket.
				Konsiliasi	Mediasi	Arbitrase	
1	2014	126	99	9	32	58	22 kasus dilanjutkan ke tahun 2015
2	2015	100	85	5	27	53	13 kasus dilanjutkan ke tahun 2016
3	2016	83	74	13	19	42	9 kasus dilanjutkan ke tahun 2017
4	2017	120	97	15	37	59	14 kasus dilanjutkan ke tahun 2018

Sumber : Daftar Jumlah Kasus Sengketa Konsumen di BPSK Kota Padang, 20014-2017.

Dari tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK memiliki jumlah yang berbeda-beda setiap tahunnya dengan masing-masing metode penyelesaiannya. Dapat dilihat jumlah kasus yang masuk tahun 2014 sebanyak 126 kasus, tahun 2015 sebanyak 100 kasus, tahun 2016 sebanyak 83 kasus dan tahun 2017 sebanyak 120 kasus. Hal ini menandakan bahwa tidak

¹⁶Ibid., Pasal 40.

sedikit konsumen yang dirugikan dikarenakan pemanfaatan dan penggunaan barang dan/ atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha.

Setiap sengketa konsumen dengan pelaku usaha wajib diselesaikan selambat-lambatnya dalam waktu 21 hari kerja terhitung sejak permohonan diterima oleh Sekretariat BPSK.¹⁷ Tetapi berdasarkan temuan awal peneliti, masih banyak sengketa yang diselesaikan lewat dari 21hari. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1.2 dibawah ini:

Tabel 1.2.
Data Jumlah Sengketa Konsumen Lewat Dari 21Hari

No.	Tahun	Kasus Masuk	Lewat 21H
1	2014	126	58
2	2015	100	53
3	2016	83	42
4	2017	120	59

Sumber : Data Jumlah Sengketa Konsumen, BPSK Kota Padang, 2014-2017.

Pada tabel 1.2 diatas dapat terlihat bahwa banyak sengketa yang selesai lewat dari 21 hari. Tahun 2014 ada 58 kasus; Tahun 2015 sebanyak 53 kasus; Tahun 2016 sebanyak 42 kasus; dan Tahun 2017 sebanyak 59 kasus. Data tabel tersebut didukung juga oleh hasil wawancara peneliti dengan salah satu anggota majelis BPSK, yaitu Azwar Siri, SH berikut ini:

“...tata kerja majelis memang berdasarkan SOP, UU serta peraturan lain. Pelaksanaan lama waktu sidang dibatasi selama 21 hari kerja, tapi sampai saat ini belum bisa kami penuhi karena berbagai alasan. Seperti ada majelis yang tidak hadir, datang terlambat dan tidak bisa menjamin kehadiran dari pihak pelaku usaha, serta kemampuan mempelajari berkas-berkas yang membutuhkan waktu lama...”(Wawancara dengan Bapak Azwar Siri, SH anggota BPSK Kota Padang, 28 Oktober 2015 pukul 14.00 Wib)

¹⁷Ibid., Pasal 7.

Terkait hal tersebut juga diungkapkan oleh salah satu masyarakat Divika Yoenari di bawah ini:

“..bagi saya yang berdomisili di Pasir Jambak dan jarak dari rumah saya ke kantor BPSK itu lumayan jauh karena kantornya di Jln. Khatib Sulaiman, untuk bolak balik kesana setiap dilaksanakan persidangan itu memakan waktu yang lama dan saya sering sekali bolak balik kesana untuk melaksanakan persidangan dan tidak jarang tertunda karena BPSK tidak mampu menghadirkan pelaku usaha serta adanya majelis yang tidak datang. Penyelesaian sengketa yang saya lewati itu kalau tidak salah mulai dari awal sampai selesai sebulan lebih lamanya, cukup lama dari ketentuan yang saya baca diberita *online*. Karena sebelum ke BPSK saya sempat *browsing* tentang lembaga ini, kecewa pasti tetapi apa mau dikata kasus saya sudah terselesaikan...” (Wawancara dengan Divika Yoenari, Pihak Konsumen, 28 Desember 2016 pukul 11.00 Wib)

Berdasarkan kutipan wawancara diatas dan yang terdapat pada tabel 1.2 terbukti bahwa sengketa yang harus selesai dalam 21 Hari tidak dapat diselesaikan tepat waktu oleh BPSK Kota Padang. Hal ini menggambarkan bahwa BPSK tidak selalu mentaati peraturan perundangan-undangan yang dijadikan acuan dalam melaksanakan penyelesaian sengketa konsumen. Sengketa yang berlarut-larut ini tentu akan membuat konsumen merasa kecewa dan tidak puas.

Sejak BPSK Kota Padang dibentuk hingga sekarang sudah banyak sekali jenis-jenis kasus sengketa konsumen dengan pelaku usaha yang diterima oleh BPSK Kota Padang. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.3 berikut:

Tabel 1.3.
Jenis-Jenis Pengaduan Sengketa Konsumen

No.	Jenis-jenis Sengketa Konsumen	Jumlah Kasus Per Tahun									
		2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
1	Leasing	9	7	20	22	26	48	71	28	55	71
2	Properti	-	-	1	2	2	-	4	2	1	3
3	PDAM	1	-	1	-	-	-	2	3	-	1
4	Perbankan	-	1	1	7	8	12	10	11	6	11
5	Ticketing	-	-	1	-	-	-	2	2	2	2
6	Service HP	-	-	1	-	-	-	7	3	-	-
7	Mutu Beton	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
8	Telekomunikasi	-	1	-	3	-	-	3	5	2	3
9	Pembelian Barang	-	-	-	4	5	14	4	8	2	9
10	Ekspedisi	-	-	-	1	-	-	-	3	-	-
11	Rumah Sakit	-	1	-	1	-	-	1	2	-	1
12	Elektronik	-	-	-	-	-	-	2	2	5	3
13	Laundry	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
14	Jasa Keuangan	-	-	-	-	-	-	2	3	1	2
15	Transportasi	-	2	-	-	-	-	-	1	-	2
16	Asuransi	-	1	-	4	5	8	11	13	1	5
17	Pegadaian	-	1	-	-	-	-	2	5	1	1
18	Travel Agen	-	-	-	-	-	4	-	-	-	3
19	Perumahan	-	-	-	-	-	7	-	3	1	-
20	Pendidikan	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-
21	PLN	2	1	-	-	4	-	3	4	2	3
22	Operator Ponsel	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-
23	Alat Kesehatan	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
24	Pelayanan Rumah Makan	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
25	Jasa Perbengkelan	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-

Sumber : Rekapitulasi data kasus sengketa konsumen BPSK Kota Padang tahun 2007-2016.

Pada tabel 1,3 dapat dilihat bahwa ada berbagai macam jenis kerugian yang dialami oleh konsumen yang diakibatkan oleh penggunaan barang dan/atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha, seperti kerugian yang diakibatkan dari penyedia jasa pelayanan kesehatan Rumah Sakit, PLN, PDAM, Elektronik, Asuransi, Perbankan dan yang paling banyak terjadi itu dari segi *leasing*. Jika diidentifikasi maka ada berbagai permasalahan yang menjadi alasan kenapa sengketa bisa terjadi, hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1.4 dibawah ini:

Tabel 1.4.
Identifikasi Permasalahan Konsumen Dengan Pelaku Usaha Di BPSK Kota Padang

No.	Usaha	Permasalahan Konsumen
1	Leasing	Penarikan kendaraan disebabkan kurang lancarnya cicilan Kredit sudah lunas, BPKB belum diberikan karena adanya denda
2	Asuransi	Klaim asuransi tidak dibayarkan, pelaku usaha beralasan tidak memenuhi persyaratan dsb
3	Perumahan/ Develop	Tidak sesuai dengan yang diperjanjikan Cicilan sudah dilunasi, sertifikat tidak diberikan oleh pihak penjamin kredit
4	Barang	Tidak sesuai dengan yang diperjanjikan tentang mutu dan kegunaan Tidak memberikan garansi Tidak menyediakan user manual berbahasa Indonesia
5	Pendidikan	Tidak mengembalikan uang muka sesuai dengan perjanjian jika peserta batal mengikuti
6	Perbankan	Masalah kepemilikan kartu ATM, konsumen sudah tidak aktif memakai kartu ATM karena sudah lama konsumen diberitahu denda sudah puluhan juta rupiah. Konsumen pemegang ATM mengeluh, uang ditelan boks ATM. Sementara saldo rekening konsumen tetap di-debet. Kemudian ada juga konsumen yang merasa tidak melakukan penerikan tunai melalui ATM, tetapi didapati saldo rekening berkurang.
7	PLN	Pemutusan arus listrik oleh PLN dengan alasan konsumen telah merusak meteran Jadwal pemadaman listrik yang tidak jelas dan kadang berhari-hari lamanya mengakibatkan kerugian dari segi finansial serta menyebabkan kerusakan barang-barang elektronik.
8	PDAM	Pembayaran rekening air yang tidak wajar, konsumen merasa tidak seimbang antara pemakaian air dengan rekening
9	Pegadaian	Konsumen merasa barang gadaianya waktu ditebus telah bertukar menjadi palsu
10	Kesehatan	Pelayanan rumah sakit yang tidak memuaskan

Sumber : BPSK Kota Padang "Identifikasi Permasalahan Konsumen", 2014.

Adapun salah satu contoh permasalahan antara konsumen dengan pelaku usaha juga bisa dilihat dari kutipan berita dibawah ini:¹⁸

"...PADANG – Jadwal pemadaman listrik yang tak jelas di Sumatera Barat beberapa bulan terakhir ini memicu reaksi dari masyarakat. Perusahaan Listrik Negara itu digugat ke BPSK karena merugikan dan membuat resah pelanggan. Masyarakat tersebut adalah Saripulih (43), ia mendatangi BPSK pada Selasa (27/8). Saripulih menerangkan, gugatannya kepada BPSK ini berdasarkan kekesalannya terhadap PLN. Ia mengaku telah merasa dirugikan

¹⁸http://m.jpnn.com/news.php?id=188149.html_kesal-dengan-pln-pelanggan-gugat-ke-bpsk. diakses 14 Juni 2016 Pukul 13.43 Wib.

akibat pemadaman tersebut, menyebabkan peralatan elektronik yang ada dirumahnya rusak...”

Dari kutipan berita diatas dapat dilihat bahwa adanya kekecewaan yang timbul dari konsumen akibat dari ketidakpuasan pelayanan yang diterimanya dari segi ketenaga listrik. Hak konsumen masih terabaikan karena sering terjadinya pemadaman, voltase turun-naik, dan akurasi pencatatan meter. Biasanya kesalahan petugas dari PLN dibebankan kepada konsumen dalam bentuk, konsumen membayar tidak sesuai dengan pemakaian, beban tagihan menjadi menumpuk sehingga memberatkan konsumen. Pemadaman tanpa pemberitahuan juga memberikan kerugian bagi konsumen, salah satunya hilangnya potensi pendapatan seperti usaha *photo copy* yang terpaksa tidak bisa beroperasi serta kerusakan alat-alat elektronik.

Kedua, dari segi *leasing*, terjadinya penarikan kendaraan oleh pihak penyedia jasa kredit dikarenakan konsumen telat membayar angsuran kendaraan tersebut atau tunggakan kendaraan sudah dilunasi tetapi BPKB tidak diberikan, seperti yang terdapat pada kutipan berita dibawah ini:¹⁹

“...**PADANG** Akibat dirugikan dan hak-haknya sebagai konsumen dikibiri, Dominikus Supriyanto (44) yang juga mantan anggota DPRD Pasaman Barat (Pasbar) menggugat PT. Astra Credit Companies (ACC) ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang, dan juga melaporkan dugaan tindak pidana penggelapan BPKB Toyota New Camry BA 1 KB ke unit SPKT Polda Sumatera Barat. "Padahal, kewajiban terkait unit ini telah saya lunasi. Dan kalau udah lunas tentu saya berhak untuk mendapatkan BPKB kendaraan saya. Tapi anehnya, pihak PT. Astra Credit Company tidak mau menyerahkan," kata Dominikus pada wartawan di Kantor Hukum Mitra Wahana, jalan Ir. Juanda No. 69 B Kota Padang, Senin (03/10/2016)...”

¹⁹<http://m.minangkabaunews.com/artikel-1-211-dituding-gelapkan-bpkb-mobil-mewah-leasing-ternama-dilaporkan-ke-polda-dan-bpsk-padang.html>. diakses 15 Juni 2016 Pukul 10:36 Wib.

Agar tugas BPSK dapat berjalan dengan baik maka pemerintah sudah mempersiapkan ketersediaan anggaran biaya operasional kegiatan serta honorarium para anggota Majelis dan sekretariat yang dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD)²⁰ Kota Padang pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA SKPD) Dinas Perindustrian Pertambangan dan Energi Kota Padang, kegiatan Fasilitasi Penyelesaian Permasalahan-permasalahan Pengaduan Konsumen. Karena BPSK merupakan lembaga yang bersifat independen maka dari itu dari segi pendanaan bergabung dengan pendanaan kegiatan kementerian atau lembaga, dalam hal ini bergabung dengan Dinas Perindagtamben Kota Padang. Hal tersebut disampaikan oleh Desemberius SE, MM pada kutipan wawancara dibawah ini:

“...untuk biaya operasional dan honorarium BPSK Kota Padang dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Padang Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA SKPD) Dinas Perindagtamben Kota Padang, karena BPSK merupakan lembaga yang bersifat independen, bukan merupakan SKPD...”
(Wawancara dengan Desemberius SE, MM Kabid Perlindungan Konsumen – Pengawasan Barang dan Jasa Dinas Perindagtamben, 2 Agustus 2016 pukul 10.00Wib)

Disamping itu juga terdapat faktor lain yang menghambat kinerja BPSK Kota Padang dari segi ketersediaan sarana dan prasarana. BPSK Kota Padang tidak memiliki gedung perkantoran sendiri, tidak memiliki ruangan anggota majelis dan sekretariat yang terpisah. Serta ruang sidang BPSK Kota Padang juga tidak representatif karena masih memakai ruangan pertemuan Dinas Perindagtamben Kota Padang. Kemudian BPSK Kota Padang hanya memiliki 2 buah komputer untuk mendukung operasional kegiatan. Ditambah lagi dengan

²⁰Pasal 3 Keputusan Presiden RI Nomor 18 Tahun 2005 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Padang, Kab. Tanggrelang, Kab. Indramayu Dan Kab. Bandung

terbatasnya buku-buku dan referensi tentang hukum perlindungan konsumen dan buku hukum lainnya.

Hal senada juga disampaikan oleh Fat Yuddin SH pada wawancara dibawah ini:

“...semenjak didirikan sampai sekarang kami belum mempunyai gedung atau ruangan yang dianggap layak untuk melakukan kegiatan sehari-hari, kantor yang ada saat ini dirasakan kurang memadai, ruang sidang juga masih numpang. Ketika para pihak datang maka ruangan untuk mereka menunggu sangat penuh karena ruangan yang ada sempit. Alangkah malunya kita menerima tamu dengan berdesak-desakan didalam ruangan yang sempit...”(Wawancara dengan Fat Yuddin, SH Ketua BPSK Kota Padang, 30 Oktober 2015 pukul 10.00 Wib)

Belum maksimalnya kinerja BPSK Kota Padang dalam penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen merupakan hal-hal yang perlu dibenahi. Meskipun pada tahun 2012 BPSK Kota Padang berhasil mendapatkan juara pertama serta memperoleh penghargaan “BPSK Award” dari Kementerian Perdagangan RI, atas dedikasi dan kinerjanya BPSK Kota Padang menduduki posisi pertama terbaik Tingkat Nasional, sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Perdagangan RI No. 1089/M-DAG/KEP/11/2013 tentang Penilaian Pemerintah Daerah Terbaik Peduli Perlindungan Konsumen Tahun 2013.²¹ Maka diperlukan suatu pengukuran kinerja untuk melihat apakah kinerja BPSK Kota Padang sudah sesuai dengan KEPMENPERINDAG No. 350 jo. UUPK No. 18 Tahun 1999.

Berbicara mengenai kinerja, menurut Tri Kadarwati sebagaimana dikutip dalam Geraldino A. Sayd dkk yang mengkaji tentang Faktor-faktor yang

²¹Dikutip dari buku “Profil Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang” oleh Dinas Perindustrian Perdagangan Pertambangan Dan Energi. Hlm 16.

Mempengaruhi Kualitas Kinerja Kantor Pertanahan Rote Ndao,²² aliran sistem dalam teori organisasi terdiri dari masukan (*input*), aktivitas (*proses*) dan keluaran (*output*). Sesuai dengan permasalahan yang peneliti temukan bahwa adanya keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang berdampak pada pelaksanaan proses penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK Kota Padang. Maka peneliti tertarik menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana “**Kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang**”.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan paparan latar belakang permasalahan penelitian ini, maka rumusan masalah yaitu bagaimana Kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian yang peneliti lakukan adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini mempunyai kontribusi dalam mengembangkan Ilmu Administrasi Publik, karena terdapat kajian-kajian Administrasi Publik dalam konsentrasi Manajemen Publik terutama kinerja organisasi publik dalam mencapai tujuan dan sasaran organisasi. Selain itu,

²²Geraldino A. Sayd, dkk. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Kinerja Kantor Pertanahan Rote Ndao*. E-Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Volume 19, Nomor 3, Maret 2016 (264-274). ISSN 1410-4946. 2016. Hlm. 266.

penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi penelitian yang relevan dalam penelitian selanjutnya terkait permasalahan penelitian ini.

1.4.2. Manfaat Praktis

Secara praktisnya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, acuan dan sumbangan pikiran pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan pihak terkait dalam mengukur kinerja organisasi dalam mencapai tujuan tujuan dan sasaran dan untuk bahan pertimbangan dalam penilaian kinerja instansi dimasa selanjutnya.

