

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap kegiatan dalam organisasi baik itu pemerintah atau swasta tentu memiliki berbagai macam kegiatan yang berguna untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Agar tercapainya tujuan tentu diperlukan prosedur administrasi yang baik. Dalam hal itu setiap instansi pemerintah maupun swasta disarankan memiliki bidang pekerjaan yang khusus untuk mengatur, mengelola dan mengawasi prosedur administrasi tersebut. Prosedur merupakan sebuah rangkaian yang jelas atau dikatakan juga sebagai sebuah tindakan yang harus dilakukan dengan cara yang sama dengan yang tertera pada sebuah teks prosedur, agar dapat menghasilkan hal yang sama.

Dalam menunjang kegiatan suatu instansi membutuhkan sebuah prosedur administrasi yang cepat, akurat dan berkualitas. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia prosedur adalah metode langkah demi langkah secara pasti memecahkan suatu masalah. Sedangkan administrasi adalah kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi. Prosedur administrasi dibutuhkan untuk teraturnya kegiatan yang dilakukan, dalam pengumpulan bukti-bukti yang menjadi syarat agar penyelesaian sengketa lebih cepat dan jelas. Oleh sebab itu, prosedur administrasi yang fleksibel berguna untuk melindungi hak konsumen.

Pembangunan dan perkembangan pada bidang industri dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang atau jasa yang dapat

digunakan. Namun disamping itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika memperluas ruang transaksi barang atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara sehingga produk yang ditawarkan bervariasi baik produk dalam negeri maupun luar negeri. Pada kondisi ini dimana pelaku usaha dan konsumen tidak seimbang karena konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek pelaku usaha yang dimana pelaku usaha mencari keuntungan sebanyak-banyaknya, para pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab atau oknum memanfaatkan kondisi tersebut. Namun pada kenyataannya, sebagian besar konsumen yang dirugikan tidak berkeinginan menggugat pelaku usaha, karena tidak mau berselisih dan memerlukan waktu, tenaga dan biaya. Penyebab lainnya juga mereka kurang paham bagaimana prosedur untuk menggugat. Jadi jika konsumen kecewa mereka hanya bisa berhenti mengonsumsi atau beralih produk sejenis dengan merek yang lain.

Menurut Undang-Undang untuk melindungi hak-hak para konsumen dari para pelaku usaha yang curang atau tidak bertanggung jawab pemerintah mengeluarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Menurut Pasal 1 angka 11 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Pasal 1 angka 1 Keputusan Menteri Perlindungan dan Perdagangan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Untuk keperluan tersebut berdasarkan Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di daerah tingkat II untuk menyelesaikan sengketa diluar pengadilan. Selanjutnya untuk merealisasikan hal tersebut Presiden Republik Indonesia menertibkan Keputusan

Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan menurut ketentuan Pasal 2 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MMP/Kep/12/2001, BPSK berkedudukan di Ibu Kota daerah Kabupaten dan daerah Kota, badan ini berfungsi menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan (Khayati,2023).

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menjadi sebuah wadah tempat pengaduan kasus, keluhan dan kekecewaan konsumen kepada pelaku usaha. Konsumen yang merasa dirugikan dapat langsung mendatangi BPSK dengan mengikuti prosedur administrasi yang telah ditetapkan dan melengkapi syarat sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Penyelesaian sengketa melalui BPSK juga merupakan bentuk penyelesaian sengketa diluar pengadilan yang berdasarkan pada kesepakatan pihak yang bersengketa, maka penyelesaiannya akan lebih bersifat sukarela dan tidak dapat dipaksakan.

Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Sumbar memiliki bidang Perlindungan Konsumen dan Tata Niaga (PKTN). Pada bidang PKTN terdapat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang. Namun keberadaan BPSK ini tidak terlalu dikenal oleh masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan anggota BPSK dan telah mengikuti sidang BPSK, penyelesaian sengketa melalui proses BPSK belum diketahui masyarakat karena kurangnya sosialisasi dan edukasi tentang BPSK. Badan penyelesaian sengketa merupakan lembaga penunjang, putusan BPSK bersifat final dan mengikat. Putusan tidak dapat lagi untuk dilakukan upaya hukum dan dinyatakan sebagai putusan yang mempunyai kekuatan hukum. Namun, berdasarkan prinsip (*res judicata pro vitatae*

habetur) tersebut dengan Pasal 56 ayat (2) UUPK, pihak yang keberatan dapat mengajukan ke Pengadilan Negeri. Hal ini menyebabkan lemahnya kedudukan dan kewenangan yang diberikan UUPK terhadap BPSK terutama terhadap putusan yang bersifat final dan mengikat. Berdasarkan jumlah kasus yang telah diselesaikan oleh BPSK Kota Padang yang berlanjut ke PN Padang Kelas IA dihitung dari tahun 2023 yaitu sebanyak 8 kasus. Proses penyelesaian sengketa selama 21 hari kerja, tetapi bisa lebih jika sidang tersebut ditunda atau memiliki kendala lainnya dan tanpa dipungut biaya

Berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik untuk meninjau lebih dalam mengenai “ **Prosedur Administrasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Sumatera Barat**”.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penulis mendapatkan beberapa rumusan masalah terkait dengan prosedur administrasi BPSK di Kota Padang sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan prosedur administrasi BPSK Kota Padang pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Sumbar?
2. Apa saja hambatan dalam proses prosedur administrasi BPSK Kota Padang pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Sumbar?

1.3 Tujuan Magang

Adapun tujuan kegiatan magang yang dilakukan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Sumbar yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan prosedur administrasi BPSK Kota Padang pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Sumbar.
2. Untuk mengetahui hambatan atau kendala dalam proses prosedur administrasi BPSK Kota Padang pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Sumbar.

1.4 Manfaat Magang

Adapun manfaat magang yang didapatkan oleh penulis antara lain :

1. Manfaat teoritis

Pada hasil laporan ini diharapkan penulis atau pembaca pada umumnya dapat menjadikan hal ini sebagai acuan untuk mengalami prosedur administrasi serta persyaratan untuk penyelesaian sengketa konsumen.

2. Manfaat praktisi

Hasil dari laporan ini supaya dapat meningkatkan kualitas prosedur administrasi dan persyaratan dalam penyelesaian sengketa konsumen. Selain itu hal ini juga dapat dijadikan pedoman oleh BPSK Kota Padang, Sumatera Barat dalam memberikan hal yang terbaik dimasa yang akan datang.

1.5 Tempat dan Waktu Magang

Kegiatan magang ini dilaksanakan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Sumatera Barat selama empat puluh hari kerja dari tanggal 15 Januari 2024 hingga 15 Maret 2024.

1.6 Metode Pengamatan

- 1 Observasi, yaitu pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis secara langsung dengan cara mengamati bagaimana proses selama magang dan mengetahui berbagai informasi terkait magang yang akan dilakukan.
- 2 Wawancara, yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan tugas akhir dengan cara tanya jawab dengan tatap muka antara penulis dengan tenaga kerja pada tempat dimana penulis magang.

1.7 Sistematika Penulisan

Secara garis besar penulisan tugas akhir ini dibagi menjadi lima bab dengan setiap babnya terdiri dari sub-sub bab yang dirangkup pada kesatuan kerangka dengan rincian sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan pendahuluan yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan kegiatan magang, manfaat magang, kegiatan magang, tempat dan waktu pelaksanaan kegiatan magang, metode pengamatan dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang berhubungan dengan prosedur administrasi dan tentang BPSK.

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini akan membahas gambaran umum instansi, struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi, serta visi dan misi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Sumbar.

BAB IV : PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan uraian dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai bagaimana prosedur administrasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang sesuai dengan fakta pada lapangan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menguraikan kesimpulan dan saran dari hasil pembahas serta kegiatan magang dan harapannya agar dapat memberikan manfaat bagi pihak yang berkepentingan.

