



## KEKUATAN HUKUM PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI KOTA PADANG

Clarisa Thiasel, Yofiza Media, Zarfinal

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta  
Jl. Bagindo Aziz Chan Jl. By Pass, Aie Pacah, Kec. Koto Tengah, Kota Padang, Sumatera  
Barat, 25586

### **Abstract**

*BPSK of Padang was founded on the Presidential Decree No. 18 in 2005, it has accomplished many disputes by issuing decision. Legal force of decision is final and binding, however the parties may object to a BPSK's decision within 14 days after the decision has been accepted. Problems, 1) How is the implementation of consumer dispute completion in BPSK Padang? 2) How is the legal force of Consumer Dispute Resolution Body of Padang? This study is sociological juridical. The sources are primary and secondary data. Data collection techniques were interviews and literature study. The data analysis used is qualitative analysis. The results are, 1) The form of the implementation of consumer's dispute completion in Padang is carried out through the courts where civil lawsuits must be submitted to the District Court and outside the court through BPSK in the form of conciliation, mediation, and arbitration, determined by the parties. 2) The legal force of BPSK of Padang decision is final and binding. Regarding its decision, parties can submit objection within 14 days after the BPSK decision is received. BPSK decisions in the form conciliation and mediation cannot be objected, only BPSK's arbitration decision can be appealed to the District Court.*

**Keywords:** *Legal Power, Decision, and Consumer Dispute Resolution Body.*

### **Intisari**

BPSK Kota Padang dibentuk berdasarkan Keppres No. 18 Tahun 2005. BPSK Kota Padang telah banyak menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara mengeluarkan putusan. Kekuatan hukum putusan BPSK Kota Padang bersifat final dan mengikat, tetapi para pihak dapat mengajukan keberatan atas putusan BPSK dalam jangka waktu empat belas hari setelah putusan BPSK diterima. Rumusan masalah, 1) Bagaimanakah bentuk pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Padang? 2) Bagaimanakah kekuatan hukum putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Padang? Jenis penelitian ini adalah yuridis sosiologis. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder, Teknik pengumpulan data diperoleh melalui wawancara dan studi kepustakaan. Analisis data yang digunakan, yaitu analisis kualitatif. Hasil Penelitian, 1) Bentuk pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen di Kota Padang dilakukan melalui pengadilan yang harus diajukan gugatan perdata ke Pengadilan Negeri dan diluar pengadilan melalui BPSK secara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase, berdasarkan kesepakatan para pihak. 2) Kekuatan hukum putusan BPSK di Kota Padang bersifat final dan mengikat. Atas putusan BPSK Kota Padang, para pihak dapat mengajukan keberatan dalam jangka waktu empat belas hari setelah putusan BPSK diterima.

Putusan BPSK bentuk konsiliasi dan mediasi tidak dapat diajukan keberatan, hanya putusan BPSK dalam bentuk arbitrase yang dapat diajukan upaya keberatan ke Pengadilan Negeri.

**Kata Kunci:** Kekuatan Hukum, Putusan, dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

## Pendahuluan

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disingkat dengan BPSK) adalah salah satu lembaga negara yang membantu. Lembaga ini didirikan untuk membantu konsumen dan pelaku usaha dalam penyelesaian sengketa. Pasal 4 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman menetapkan pembentukan badan ini. Tujuan utama pembentukannya adalah untuk membantu konsumen menyelesaikan masalah mereka dengan mudah dan biaya yang murah.<sup>1</sup>

Lembaga yang didirikan dan diizinkan untuk menjalankan fungsinya oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat dengan UUPK). Badan ini dibentuk sebagai tanggapan atas kegagalan badan peradilan melaksanakan fungsinya dengan efektif. UUPK tidak dimaksudkan untuk menghancurkan usaha dari pelaku usaha tetapi sebaliknya, itu membantu pelaku usaha untuk menjadi lebih baik dan lebih memahami akan pentingnya perlindungan konsumen. Sehingga, mereka dapat membangun perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan.<sup>2</sup>

Terbentuknya badan ini diharapkan dapat menangani dan menyelesaikan perselisihan antara pelaku usaha dan konsumen. Karena UUPK memungkinkan pada konsumen menuntut hak-haknya terhadap pelaku usaha, konsumen dapat mengajukan gugatan kepada pelaku usaha di mana konsumen tersebut tinggal.<sup>3</sup> Usaha yang penting untuk mengambil tindakan segera dalam melindungi kepentingan konsumen untuk menyongsong era perdagangan bebas karena masalah perlindungan konsumen di Indonesia sangat kompleks. BPSK memiliki kompetensi yang harus diakui dan dihormati oleh lembaga peradilan lainnya karena UUPK menempatkannya dalam kedudukan yang setara dengan lembaga peradilan dalam penyelesaian sengketa.

Dalam menanggapi permasalahan konsumen, BPSK memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan dari para pihak yang bersengketa, melihat atau meminta tanda bayar, tagihan atau kuitansi, hasil test lab atau bukti-bukti lain, serta keputusan BPSK bersifat mengikat dan penyelesaian akhir bagi para pihak.<sup>4</sup>

Terhadap sengketa konsumen, UUPK menggunakan dua pendekatan penyelesaian, yaitu penyelesaian melalui dan di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa yang efektif, cepat, murah, dan profesional adalah tujuan dari BPSK. Dalam penyelesaian sengketa konsumen, BPSK memiliki tiga mekanisme yaitu mediasi, arbitrase, dan konsiliasi yang ketiganya tidak berjenjang. BPSK diharapkan dapat menyelesaikan konflik antara pelaku usaha dan konsumen melalui konsiliasi, mediasi atau arbitrase.<sup>5</sup>

---

<sup>1</sup> Rida Ista Sitepu dan Hana Muhamad, "Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia", *Jurnal Rechten: Riset Hukum dan Hak Asasi Manusia*, Volume 3, Nomor 2, 2021, hlm. 7.

<sup>2</sup> Riris Nisantika dan Ni Luh Putu Egi Santika Maharani, "Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)", *Jurnal Locus Delicti*, Volume 2 Nomor 1, 2021, hlm. 51.

<sup>3</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2022, *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi*, Raja Grafindo Persada, Depok, hlm. 248.

<sup>4</sup> Zainul Akhyar, "Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin", *Jurnal Pendidikan dan Kewarganegaraan*, Volume 5, Nomor 10, 2015, hlm. 774.

<sup>5</sup> Ahmad Wahidi, Musataklima, dan Nur Jannani, "Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) dan Pengadilan Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen", *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, Volume 23, Nomor 1, 2023, hlm. 88.

Pada awalnya, BPSK tidak ada di Kota Padang, jadi jika ada masalah sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di Kota Padang, mereka akan menyelesaikannya di luar pengadilan melalui BPSK di Kota Medan. Namun, dengan Keputusan Presiden Nomor 18 Tahun 2005 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Padang, Kabupaten Tangerang, Kabupaten Indramayu dan Kabupaten Bandung, dibentuklah BPSK di Kota Padang. Sejak didirikan, BPSK Kota Padang menghadapi kendala dalam kinerjanya karena kurangnya sumber daya manusia, terutama dalam hal keahlian manajerial untuk menyelesaikan setiap sengketa konsumen. Selain itu, anggota majelis dan sekretariat belum sepenuhnya memahami fungsinya karena tingkat pendidikan yang berbeda, dan tidak cukup konsiliator, mediator, dan arbiter. Adakalanya majelis masih belum memberikan putusan walaupun perkara telah lebih dari 21 (dua puluh satu) hari kerja bahkan sampai 2 (dua) bulan.<sup>6</sup>

Semenjak dibentuk sampai dengan sekarang ini, BPSK Kota Padang telah banyak menyelesaikan sengketa yang diajukan oleh konsumen dengan cara mengeluarkan putusan. Salah satu putusannya yaitu Putusan BPSK Kota Padang pada tanggal 02 Mei 2019 Nomor: 04/pts/bpsk-pdg-sbr/aRBT/V/2019. Putusan tersebut, yaitu antara pelaku usaha PT. Mandiri Tunas Finance dan konsumen Yendra Hasnita.

Putusan yang dibuat oleh BPSK Kota Padang dalam upaya atau usaha menyelesaikan sengketa konsumen. Di dalam Pasal 54 Ayat (3) UUPK dinyatakan bahwa putusan majelis bersifat final dan mengikat. Pasal 54 Ayat (3) UUPK tentu memberikan penafsiran bahwa atas putusan BPSK, tidak dapat dilakukan upaya hukum apapun serta para pihak harus melaksanakan putusan tersebut. Namun, di dalam Pasal 56 Ayat (1) UUPK memberikan kelonggaran atas ketentuan Pasal 54 Ayat (3) UUPK, yakni pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut dalam waktu paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan. Bahkan di dalam Pasal 56 Ayat (2) UUPK dinyatakan bahwa para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut. Ketentuan Pasal 54 Ayat (3) UUPK dan Pasal 56 Ayat (2) UUPK, menurut penulis tidak selaras atau bertentangan satu sama lain.

PT. Mandiri Tunas Finance yang dijatuhkan sanksi di dalam Putusan BPSK Kota Padang Nomor: 04/Pts/bpsk-pdg-sbr/aRBT/V/2019 mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri Kota Padang. Kemudian pada tanggal 24 Juni 2019, Pengadilan Negeri Kota Padang dengan Putusan Nomor: 92/Pdt.Sus-BPSK/2019/PN Pdg menjatuhkan putusan yaitu menerima permohonan keberatan serta membatalkan Putusan BPSK Kota Padang Nomor: 04/Pts/bpsk-pdg-sbr/aRBT/V/2019. Di dalam pokok perkaranya, Majelis Hakim menjatuhkan putusan yaitu mengabulkan permohonan keberatan pemohon untuk seluruhnya, menyatakan BPSK Kota Padang tidak berwenang mengadili perkara, dan menghukum Yendra Hasnita selaku termohon untuk membayar biaya perkara sebesar Rp566.000,- (lima ratus enam puluh enam ribu rupiah).

Penyelesaian sengketa konsumen yang diselesaikan oleh BPSK Kota Padang, tidak semua putusan BPSK Kota Padang diterima oleh para pihak. Terdapat beberapa putusan BPSK Kota Padang yang diajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri Padang Kelas I A. Adapun jumlah keberatan atas putusan BPSK Kota Padang yang diajukan ke Pengadilan Negeri Padang Kelas I A pada tahun 2020 berjumlah 8 kasus, tahun 2021 berjumlah 7 kasus, tahun 2022 berjumlah 7 kasus, dan tahun 2023 berjumlah 7 kasus, yang diajukan baik oleh pelaku usaha maupun konsumen.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas menggambarkan bahwa seolah-olah putusan yang dikeluarkan oleh BPSK tidak menyelesaikan permasalahan atau sengketa konsumen. Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan BPSK sehingga

---

<sup>6</sup> Ayu Lestari Wanda, 2018, "Kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang", Fakultas Hukum Universitas Andalas, Padang, hlm. 11.

penulis mengangkat judul penelitian yaitu “KEKUATAN HUKUM PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI KOTA PADANG”.

## **Pembahasan**

### **Bentuk Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kota Padang**

Bentuk penyelesaian sengketa konsumen di Kota Padang dapat dilakukan melalui lembaga peradilan dan di luar pengadilan. Prosedur melalui lembaga peradilan, diajukan menurut ketentuan hukum acara perdata melalui gugatan ke Pengadilan Negeri Kota Padang. Sedangkan jika dilakukan di luar pengadilan maka dilakukan melalui lembaga BPSK Kota Padang. BPSK Kota Padang memiliki wilayah kerja Kota Padang, Kabupaten Pesisir Selatan, dan Kabupaten Kepulauan Mentawai. Sehingga apabila terjadi sengketa konsumen di Kabupaten Pesisir Selatan dan Kabupaten Mentawai, maka yang berwenang melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan adalah BPSK Kota Padang.<sup>7</sup>

Bentuk pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK Kota Padang dilakukan melalui cara konsiliasi atau mediasi atau arbitrase, atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan, yakni konsumen dan pelaku usaha. Konsiliasi, mediasi, dan arbitrase bukan merupakan proses secara berjenjang, sehingga apabila para pihak yang bersangkutan telah memilih salah satu cara penyelesaian tersebut di atas, maka atas putusan cara penyelesaian tersebut tidak dapat diuji atau dimohonkan penyelesaian melalui cara yang lain.<sup>8</sup>

Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak aktif sebagai mediator. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh majelis yang bertindak sebagai arbiter. Penyelesaian sengketa konsumen melalui cara konsiliasi dan mediasi dilakukan dalam bentuk kesepakatan yang dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa. Perjanjian tertulis tersebut dikuatkan dalam bentuk keputusan BPSK.

Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK di Kota Padang. 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 sesuai dengan kesepakatan para pihak terhitung sejak gugatan diterima yang dilanjutkan dengan eksekusi putusan.<sup>9</sup>

Untuk melihat bentuk penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Padang, peneliti mengambil data penyeselain sengketa konsumen dalam 4 (empat) tahun terakhir, yaitu tahun 2020, 2021, 2022 dan 2023. Adapun data-data bentuk penyelesaian sengketa konsumen tersebut, penulis paparkan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

---

<sup>7</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Haryunanda selaku Anggota Sekretariat BPSK Kota Padang, pada hari Selasa/19 Desember 2023, pukul 15.45 WIB.

<sup>8</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Nurmatias selaku Wakil Ketua BPSK Kota Padang dari Unsur Konsumen, pada hari Selasa/12 Desember 2023, pukul 13.35 WIB.

<sup>9</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Henny Fitria selaku Anggota BPSK Kota Padang dari Unsur Pelaku Usaha, pada hari Senin/18 Desember 2023, pukul 14.00 WIB.

**Tabel 2.1**  
**Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Konsiliasi di BPSK Kota Padang Tahun 2020<sup>10</sup>**

No.	No Pengaduan/ Registrasi	Nama Konsumen	Nama Pelaku Usaha	Jenis Barang/ Jasa
1.	22/P3K/V/2020	Elvira Roza	PT. Bank Mega	Jasa Perbankan
2.	42/P3K/XI/2020	Sori Yanti	PT. TAF	Leasing
3.	44/P3K/XII/2020	Sudirman Hakim	PT. PLN Persero	Listrik

Sumber Data: Data Primer 2023

Berdasarkan data tersebut di atas, penyelesaian sengketa konsumen dalam bentuk konsiliasi di BPSK Kota Padang selama 2020 berjumlah 3 (tiga) yang keseluruhannya telah diselesaikan. Penyelesaian sengketa konsumen ini antara orang sebagai konsumen dengan badan hukum (perseroan terbatas) sebagai pelaku usaha.

**Tabel 2.2**  
**Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi di BPSK Kota Padang Tahun 2020<sup>11</sup>**

No.	No Pengaduan/ Registrasi	Nama Konsumen	Nama Pelaku Usaha	Jenis Barang/ Jasa
1.	02/P3K/I/2020	Milawati	PT. Bank Mandiri	Jasa Perbankan
2.	05/P3K/I/2020	Arna Fauzana	PT. AJB Bumi Putra	Jasa Ass
3.	06/P3K/I/2020	Yongky Yonathan Kedoh	PT. Putra Pandawa Pratama	Developer
4.	08/P3K/I/2020	Rahmawati	PT. Duta Abadi Primantara	Barang (Spiring Bed)
5.	11/P3K/II/2020	Irzal Amir	PT. WOM Finance	Jasa Leasing
6.	13/P3K/II/2020	Asmi	PT. Jala Graha Batara	Developer
7.	14/P3K/II/2020	Muslibar	Bank BPD Sumbar	Jasa Perbankan
8.	16/P3K/II/2020	Obert Fernando	PT. Bank Mandiri	Jasa Perbankan
9.	17/P3K/II/2020	Saharuddin	PT. Jala Graha Batara	Developer
10.	26/P3K/VI/2020	Bayu Surya Adi P	PT. BFI	Leasing
11.	28/P3K/VI/2020	Daniels	PT. Shinta Pratama Mutiara	Gas Elpiji
12.	31/P3K/VII/2020	Primuliadi	PT. Jances Mitra/ Inastika Mustika Finance (MPM)	Leasing
13.	32/P3K/VIII/2020	Rikki Yahya	PT. Sinar Mas Multifinance	Leasing
14.	33/P3K/IX/2020	Fitriaji	PT. Jala Graha Batara	Developer
15.	34/P3K/IX/2020	Akli Zainal	MTF Finanel	Leasing
16.	35/P3K/IX/2020	Yonefis	AJB Bumi Putra	Asuransi
17.	36/P3K/IX/2020	Dra. Lasminar Oemar	PT. Mandiri Tonas Finance	Leasing
18.	37/P3K/X/2020	Debi Novita	PT. BFI Finance	Leasing

Sumber Data: Data Primer 2023

<sup>10</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Diana Agustin selaku Anggota BPSK Kota Padang dari Unsur Pelaku Usaha, pada hari Senin/18 Desember 2023, pukul 10.00 WIB.

<sup>11</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Diana Agustin selaku Anggota BPSK Kota Padang dari Unsur Pelaku Usaha, pada hari Senin/18 Desember 2023, pukul 11.00 WIB

Berdasarkan data tersebut di atas, penyelesaian sengketa konsumen dalam bentuk mediasi di BPSK Kota Padang selama 2020 berjumlah 18 (delapan belas) yang keseluruhannya telah diselesaikan. Penyelesaian sengketa konsumen ini antara orang sebagai konsumen dengan badan hukum/bukan badan hukum sebagai pelaku usaha.

Salah satu sengketa konsumen yang dengan cara mediasi oleh BPSK Kota Padang, yaitu antara Irzal Amir dengan PT. WOM Finance selaku jasa leasing. Penyebab sengketa yaitu Irzal Amir sudah menunggak selama 11 bulan, sehingga sulit untuk membayar biaya denda kredit motornya karena tingginya biaya denda yang harus dibayar. Akhirnya mediasi di BPSK Kota Padang berakhir damai, dengan Irzal Amir harus membayar semua denda dari pihak leasing.<sup>12</sup>

**Tabel 2.3**

**Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Arbitrase di BPSK Kota Padang Tahun 2020<sup>13</sup>**

No.	No Pengaduan/ Registrasi	Nama Konsumen	Nama Pelaku Usaha	Jenis Barang/ Jasa
1.	01/P3K/I/2020	Amirdis	PT. Emya Agung Sedayu	Developer
2.	03/P3K/I/2020	Darmansyah	PT. PLN Persero	Jasa Listrik
3.	04/P3K/I/2020	Maya Trisa Dewi	PT. Capella Multidana	Jasa Leasing
4.	07/P3K/I/2020	Suci Rezki	PT. Jala Graha Batara	Developer
5.	09/P3K/II/2020	Rohalim	PT. Astra Credit Company	Jasa Leasing
6.	10/P3K/II/2020	Siska Herlim	PT. BPR Tjahaja Baru	Jasa Leasing
7.	12/P3K/II/2020	Lulu Irawati	PT. Adira Dinamika Multi Finance	Jasa Leasing
8.	15/P3K/II/2020	Resi Ramadani	PT. Oto Summit Finance	Jasa Leasing
9.	18/P3K/II/2020	M. Azmi Idris	PT. MNC Finance	Jasa Leasing
10.	19/P3K/II/2020	Rudi Syafriadi	PT. BFI Finance Indonesia	Jasa Leasing
11.	20/P3K/II/2020	Febil Jusan	PT. Adira Finance	Jasa Leasing
12.	21/P3K/III/2020	Daniel	PT. Angkasa Pura II	Jasa Parkir
13.	23/P3K/VI/2020	Azwar	PT. Astra Company Credit	Leasing
14.	24/P3K/VI/2020	Eka Nofrianti	PT. TAF	Leasing
15.	25/P3K/VI/2020	Anasri	PT. TAF	Leasing
16.	27/P3K/VI/2020	Hermayetti	Bank Mandiri	Perbankan
17.	29/P3K/VII/2020	Lindawati	PT. Wahana Ottomitra Multiartha	Leasing
18.	30/P3K/VII/2020	Desnelly	Asuransi Astra Buana (Garda Oto)	Jasa Asuransi
19.	38/P3K/X/2020	Siswati	PT. Oto Mulia Artha	Leasing
20.	39/P3K/XI/2020	Nurlaim	May Bank Finance	Leasing
21.	40/P3K/XI/2020	Anton Adeka Putra	PT. Mandiri Tonas Finance	Leasing
22.	41/P3K/XI/2020	Miniharti	PT. Copella	Leasing
23.	43/P3K/XI/2020	Susi Afrianti	ACC Finance	Leasing
24.	45/P3K/XII/2020	Ilhaimi	PT. TAF	Leasing

Sumber Data: Data Primer 2023

<sup>12</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Irzal Amir selaku konsumen yang mengajukan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK Kota Padang, pada hari Minggu/7 Januari 2024, pukul 10.10 WIB.

<sup>13</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Diana Agustin selaku Anggota BPSK Kota Padang dari Unsur Pelaku Usaha, pada hari Senin/18 Desember 2023, pukul 13.18 WIB

Berdasarkan data tersebut di atas, penyelesaian sengketa konsumen dalam bentuk arbitrase di BPSK Kota Padang selama 2020 berjumlah 24 (dua puluh empat) yang keseluruhannya telah diselesaikan. Penyelesaian sengketa konsumen ini antara orang sebagai konsumen dengan badan hukum/bukan badan hukum sebagai pelaku usaha.

Salah satu penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan oleh BPSK Kota Padang yaitu sengketa yang dialami oleh konsumen Hermayetti. Kasus ini bermula ketika Hermayetti melakukan kredit kepada Bank Mandiri sebesar Rp.100.000.000,- (seratus juta rupiah) yang kemudian tidak dapat melakukan pembayaran (kredit macet). Setelah mendapatkan beberapa kali peringatan, pihak bank memutuskan untuk melakukan lelang eksekusi terhadap rumah Hermayetti sebagai objek jaminan. Kemudian Hermayetti mengajukan proses penyelesaian sengketa ke BPSK Kota Padang, dengan putusan memenangkan Hermayetti sehingga Hermayetti dapat menjual sendiri rumahnya tanpa melalui lelang, yang kemudian dilanjutkan dengan melakukan pelunasan pada Bank Mandiri.<sup>14</sup>

Di dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Padang selama tahun 2020, konsumen lebih cenderung memilih melakukan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dibandingkan dengan konsiliasi dan mediasi. Hal ini terlihat dari data penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase berjumlah 24 (dua puluh empat) sedangkan konsiliasi dan mediasi masing-masing berjumlah 3 (tiga) dan 18 (delapan belas).

Pada tahun 2021, BPSK Kota Padang juga telah menyelesaikan sengketa konsumen. Adapun data penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase sebagai berikut:

**Tabel 2.4**  
**Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Konsiliasi di BPSK Kota Padang Tahun 2021<sup>15</sup>**

No.	No Pengaduan/ Registrasi	Nama Konsumen	Nama Pelaku Usaha	Jenis Barang/ Jasa
1.	13/P3K/IV/2021	Denny	AJB Bumi Putra	Asuransi
2.	17/P3K/IV/2021	Retno Sinta Ningsih	AJB Bumi Putra	Asuransi
3.	18/P3K/IV/2021	Yesi Martha Leni	AJB Bumi Putra	Asuransi
4.	19/P3K/IV/2021	Hedmayeny Hedni	AJB Bumi Putra	Asuransi
5.	23/P3K/IV/2021	Reno Gani	AJB Bumi Putra	Asuransi
6.	24/P3K/V/2021	Adrizar	BPJS Kesehatan	Asuransi
7.	25/P3K/VI/2021	Epi Misbach	ACC Finance	Leasing
8.	26/P3K/VI/2021	Karmila Putri	Bank Mandiri	Perbankan
9.	27/P3K/VI/2021	Ahmad Redo Pratama	PT. Mega Asri	PDAM
10.	28/P3K/VI/2021	Hendra	PT. Mega Asri dan PDAM	PDAM
11.	31/P3K/VII/2021	Reno Darwati	BCA Finance	Leasing
12.	34/P3K/VIII/2021	Nursyamsu	ACC Finance	Leasing
13.	39/P3K/VIII/2021	Lestari Wahyu	PT. JACCS MPM Finance Indonesia Mustika Finance Indonesia	Leasing

Sumber Data: Data Primer 2023

<sup>14</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Hermayetti selaku konsumen yang mengajukan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK Kota Padang, pada hari Sabtu/13 Januari 2024, pukul 14.10 WIB.

<sup>15</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Wira Okta Viana selaku Anggota BPSK Kota Padang dari Unsur Konsumen, pada hari Rabu/20 Desember 2023, pukul 15.20 WIB.

Berdasarkan data tersebut di atas, penyelesaian sengketa konsumen dalam bentuk konsiliasi di BPSK Kota Padang selama 2021 berjumlah 13 (tiga belas) yang keseluruhannya telah diselesaikan. Penyelesaian sengketa konsumen ini antara orang sebagai konsumen dengan badan hukum/non badan hukum sebagai pelaku usaha.

Salah satu penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan oleh BPSK Kota Padang adalah antara Yesi Martha Leni dengan AJB Bumi Putra. Sengketa konsumen disebabkan oleh klaim asuransi yang belum dibayarkan sejak tahun 2019. Sengketa ini diselesaikan oleh BPSK Kota Padang kurang dari 21 (dua puluh satu) hari.<sup>16</sup>

Kasus lainnya dengan pelaku usaha yang sama yaitu AJB Bumi Putra adalah Reno Gani. Sengketa bermula ketika klaim asuransi telah jatuh tempo namun pihak asuransi tidak memberikan dananya. Sehingga kerugian yang dialami oleh konsumen yaitu kurang lebih Rp.50.000.000,- (lima puluh juta rupiah). Sengketa ini diselesaikan melalui mediasi, dengan kesepakatan bahwa pihak asuransi akan memberikan dananya paling lambat desember 2023 tetapi sampai saat ini masih belum terealisasi.<sup>17</sup>

Selain dengan Reno Gani, AJB Bumi Putra juga diadukan oleh Denny kepada BPSK Kota Padang. Hal ini disebabkan karena polis dari asuransi sudah jatuh tempo tetapi belum juga dibayarkan oleh pihak asuransi. Akhirnya setelah penyelesaian konsiliasi ini selesai, pihak asuransi berjanji untuk membayarkan polis tersebut, tetapi hingga sekarang belum ada dibayarkan.<sup>18</sup>

**Tabel 2.5**

**Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi di BPSK Kota Padang Tahun 2021<sup>19</sup>**

No.	No Pengaduan/ Registrasi	Nama Konsumen	Nama Pelaku Usaha	Jenis Barang/ Jasa
1.	01/P3K/I/2021	Yendril Kustiawan	PT Jala Graha Batara	Perumahan
2.	02/P3K/I/2021	Darmansyah	PT. Gojek Indonesia	Transportasi
3.	10/P3K/II/2021	Syafrizal	Asuransi Astra Buana dan ACC Syariah	Asuransi
4.	15/P3K/IV/2021	Zulfa Hendri	PT. BFI Finance	Leasing
5.	21/P3K/IV/2021	Dedi Angriawan	Asuransi ABDA	Asuransi
6.	22/P3K/IV/2021	Firda Surfani	AJB Bumi Putra	Asuransi
7.	29/P3K/VI/2021	Irwan Adza	BPR Raga Dana Sejahtera	Perbankan
8.	33/P3K/VI/2021	Luthfi Aulia	PT. BRI	Perbankan
9.	43/P3K/X/2021	Yandri Demildo	BFI Finance	Leasing

Sumber Data: Data Primer 2023

Berdasarkan data tersebut di atas, penyelesaian sengketa konsumen dalam bentuk mediasi di BPSK Kota Padang selama 2021 berjumlah 9 (sembilan) yang keseluruhannya telah diselesaikan. Penyelesaian sengketa konsumen ini antara orang sebagai konsumen dengan badan hukum/bukan badan hukum sebagai pelaku usaha.

<sup>16</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Yesi Martha Leni selaku konsumen yang mengajukan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK Kota Padang, pada hari Senin/08 Januari 2024, pukul 17.45 WIB.

<sup>17</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Reno Gani selaku konsumen yang mengajukan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK Kota Padang, pada hari Minggu/14 Januari 2024, pukul 13.44 WIB.

<sup>18</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Denny selaku konsumen yang mengajukan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK Kota Padang, pada hari Minggu/14 Januari 2024, pukul 15.00 WIB.

<sup>19</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Wira Okta Viana selaku Anggota BPSK Kota Padang dari Unsur Konsumen, pada hari Kamis/21 Desember 2023, pukul 10.25 WIB.

Salah satu penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan oleh BPSK Kota Padang adalah antara Darmansyah dengan PT. Gojek Indonesia. Sengketa ini disebabkan karena pesanan yang dilakukan oleh Darmansyah melalui aplikasi gojek hanya 1 (satu) kali tetapi di aplikasi terbaca 2 (dua) kali dan tidak dapat dilakukan pembatalan. Sengketa ini diselesaikan melalui mediasi, pelaku usaha dan konsumen menyepakati untuk berdamai.<sup>20</sup>

Sengketa lainnya yaitu antara Firda Surfani dengan AJB Bumi Putra. Sengketa ini disebabkan karena klaim dari asuransi sudah jatuh tempo tetapi belum dibayarkan oleh pihak asuransi, sehingga Firda Surfani mengajukan pengaduan kepada BPSK Kota Padang. Akhirnya setelah penyelesaian mediasi ini selesai dan pihak asuransi berjanji untuk membayarkan polis tersebut tahun 2023, tetapi hingga sekarang belum ada diberikan oleh pihak asuransi.<sup>21</sup>

Penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi, melebihi jangka waktu 21 (dua puluh satu) hari sebagaimana ketentuan UUPK, hal ini disebabkan karena sulitnya para pihak, baik pelaku usaha dan konsumen menyepakati waktu penyelesaiannya. Walaupun begitu, para pihak menerima dan menyelesaikan sengketanya tanpa adanya pengajuan keberatan ke pengadilan negeri.

**Tabel 2.6**

**Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Arbitrase di BPSK Kota Padang Tahun 2021<sup>22</sup>**

No.	No Pengaduan/ Registrasi	Nama Konsumen	Nama Pelaku Usaha	Jenis Barang/ Jasa
1.	03/P3K/I/2021	Rahmayetti	PT. Oto Multi Arta	Leasing
2.	04/P3K/I/2021	Darmansyah	Telkomsel	Telekomunikasi
3.	05/P3K/I/2021	Deni Safitri	PT. Taruko Mulia Persada	Perumahan
4.	06/P3K/I/2021	Putri Purnama Sari	PT. Taruko Mulia Persada	Perumahan
5.	07/P3K/II/2021	Rico Bestra	BCA Finance	Leasing
6.	08/P3K/II/2021	Yuliana Fitri Yanti	PT. Taruko Mulia Persada	Perumahan
7.	09/P3K/II/2021	Robby Octo Irawan	Maybank Finance	Leasing
8.	11/P3K/II/2021	Sakhrony	Maybank Finance	Leasing
9.	12/P3K/II/2021	Rosnelly	PT. Jala Graha Batara	Perumahan
10.	14/P3K/IV/2021	Arsil Saad	PT. PLN Persero	PLN
11.	16/P3K/IV/2021	Ade Harmariza Saputra	PT. Elipan Finance	Leasing
12.	20/P3K/IV/2021	Daniel	PT. PLN Persero	PLN
13.	30/P3K/VII/2021	Cindy Ardilla	Bank CIMB	Leasing
14.	32/P3K/VII/2021	Rinawati	Bank Mandiri	Perbankan
15.	35/P3K/VIII/2021	Liana Merita	Mandiri Utama Finance	Leasing
16.	36/P3K/IX/2021	Mawardi	PT. Bimalindo Hajar Aswad	Umrah
17.	37/P3K/IX/2021	Danizar	PT. Bimalindo Hajar Aswad	Umrah
18.	38/P3K/IX/2021	Yusniarti	PT. Bimalindo Hajar Aswad	Umrah
19.	40/P3K/IX/2021	Vitanya Yulia	Yayasan Yari School	Pendidikan

<sup>20</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Darmansyah selaku konsumen yang mengajukan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK Kota Padang, pada hari Senin/08 Januari 2024, pukul 16.52 WIB.

<sup>21</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Firda Surfani selaku konsumen yang mengajukan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK Kota Padang, pada hari Minggu/7 Januari 2024, pukul 13.20 WIB.

<sup>22</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Wira Okta Viana selaku Anggota BPSK Kota Padang dari Unsur Konsumen, pada hari Kamis/21 Desember 2023, pukul 13.45 WIB

No.	No Pengaduan/ Registrasi	Nama Konsumen	Nama Pelaku Usaha	Jenis Barang/ Jasa
20.	41/P3K/IX/2021	Asmawarni	Adira Finance	Leasing
21.	42/P3K/X/2021	Gatot	PT. May Bank	Leasing
22.	44/P3K/XI/2021	Putra Buana	PT. Asuransi Etiga Internasional Indonesia	Asuransi
23.	45/P3K/XI/2021	Darmansyah	PT. PLN	PLN
24.	46/P3K/XI/2021	Rudi Nofyandra Azman	MPM Finance	Leasing
25.	47/P3K/XI/2021	Fajar	BCA Finance	Leasing
26.	48/P3K/XI/2021	Ranti	PT. BRI	Perbankan
27.	49/P3K/XII/2021	Emilidar	AJB Bumiputra	Asuransi
28.	50/P3K/XII/2021	Indra	BCA Finance	Leasing
29.	51/P3K/XII/2021	Rika Novianti	BCA Finance	Leasing
30.	52/P3K/XII/2021	Zulkifli Harza	PT. Mega Central Finance	Leasing

Sumber Data: Data Primer 2023

Berdasarkan data tersebut di atas, penyelesaian sengketa konsumen dalam bentuk arbitrase di BPSK Kota Padang selama 2021 berjumlah 30 (tiga puluh) yang keseluruhannya telah diselesaikan. Penyelesaian sengketa konsumen ini antara orang sebagai konsumen dengan badan hukum/bukan badan hukum sebagai pelaku usaha.

Salah sengketa konsumen yang diselesaikan oleh BPSK Kota Padang yaitu sengketa dengan konsumen Liana Merita dengan Mandiri Utama Finance. Kasus ini bermula ketika Liana Merita tidak membayar angsuran kredit motor pada tanggal jatuh tempo, kemudian pihak Mandiri Utama Finance melakukan sita secara sepihak. Hal ini kemudian diselesaikan dengan putusan bahwa Liana Merita harus melakukan pembayaran angsuran dengan tidak membayar denda.<sup>23</sup>

Kasus lainnya yaitu dialami oleh konsumen Danizar dengan PT. Bimalindo Hajar Aswad. Sengketa ini disebabkan karena pihak PT. Bimalindo Hajar Aswad tidak melakukan pemberangkatan umrah terhadap Danizar yang telah membayar lunas biaya umrah. Setelah tidak jadi berangkat, pihak PT. Bimalindo Hajar Aswad tidak mengembalikan uang Danizar. Setelah diajukan kepada BPSK dan diselesaikan, baru kemudian uang Danizar dikembalikan.<sup>24</sup>

Selain kasus di atas, juga terdapat kasus sengketa konsumen antara Sakhrony dengan Maybank Finance. Sengketa ini disebabkan karena Sakhrony tidak membayar cicilan mobilnya, mobil tersebut kemudian diambil oleh Maybank Finance tanpa pemberitahuan apapun. Di dalam putusan arbitrase, majelis hakim memutuskan bahwa selama Sakhrony tidak membayar cicilan atas mobil tersebut, maka mobil tersebut tetap dipegang oleh Maybank Finance dan sampai saat ini, cicilan tersebut belum dibayarkan.<sup>25</sup> Hal yang sama juga dialami oleh Ade Harmiza Saputra dengan PT. Elipan Finance.<sup>26</sup>

Di dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Padang selama tahun 2021, konsumen lebih cenderung memilih melakukan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara

<sup>23</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Liana Merita selaku konsumen yang mengajukan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK Kota Padang, pada hari Minggu/14 Januari 2024, pukul 14.13 WIB.

<sup>24</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Danizar selaku konsumen yang mengajukan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK Kota Padang, pada Minggu/14 Januari 2024, pukul 14.42 WIB.

<sup>25</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Sakhrony selaku konsumen yang mengajukan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK Kota Padang, pada hari Rabu/10 Januari 2024, pukul 12.00 WIB.

<sup>26</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Ade Harmiza Saputra selaku konsumen yang mengajukan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK Kota Padang, pada hari Rabu/10 Januari 2024, pukul 10.00 WIB.

arbitrase dibandingkan dengan konsiliasi dan mediasi. Hal ini terlihat dari data penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase berjumlah 30 (tiga puluh) sedangkan konsiliasi dan mediasi masing-masing berjumlah 13 (tiga belas) dan 9 (sembilan).

Pada tahun 2022, BPSK Kota Padang juga telah menyelesaikan sengketa konsumen. Adapun data penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase sebagai berikut:

**Tabel 2.7**  
**Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Konsiliasi di BPSK Kota Padang Tahun 2022<sup>27</sup>**

No.	No Pengaduan/ Registrasi	Nama Konsumen	Nama Pelaku Usaha	Jenis Barang/ Jasa
1.	01/P3K/IV/2022	Jumadi	PT. JACCS MPM Finance Indonesia Mustika Finance Indonesia	Leasing
2.	04/P3K/I/2022	Suparman	Mandiri Tunas Finance	Leasing
3.	15/P3K/V/2022	Fitria Susanti	PT. Maju Global Motor	Leasing
4.	26/P3K/VIII/2022	Zubaidah	Astra Credit Company	Leasing

Sumber Data: Data Primer 2023

Berdasarkan data tersebut di atas, penyelesaian sengketa konsumen dalam bentuk konsiliasi di BPSK Kota Padang selama 2022 berjumlah 4 (empat) yang keseluruhannya telah diselesaikan. Penyelesaian sengketa konsumen ini antara orang sebagai konsumen dengan badan hukum/non badan hukum sebagai pelaku usaha.

Salah satu sengketa konsumen yang diselesaikan oleh BPSK Kota Padang melalui konsiliasi pada tahun 2022, yaitu sengketa antara Zulbaidah dengan Astra Credit Company bergerak dibidang leasing. Pengaduan ini disebabkan karena pembayaran cicilannya melebihi dari yang seharusnya, sehingga Zulbaidah tidak mau membayar. Adapun kesepakatan yang diambil dalam konsiliasi yaitu Zulbaidah tetap harus membayar cicilannya.<sup>28</sup>

**Tabel 2.8**  
**Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi di BPSK Kota Padang Tahun 2022<sup>29</sup>**

No.	No Pengaduan/ Registrasi	Nama Konsumen	Nama Pelaku Usaha	Jenis Barang/Jasa
1.	07/P3K/II/2022	Zulfahmi Trirahmat Putra	PT. Multindo Auto Finance	Leasing
2.	08/P3K/III/2022	Feki Mustianda	PT. May Bank	Leasing
3.	19/P3K/VI/2022	Zulfira Marlinda	AJB Bumi Putra	Asuransi
4.	20/P3K/VII/2022	Syaulani Affandi	PT. Kharisma Sejahtera Perkasa	Perumahan
5.	22/P3K/VII/2022	Melisye Okta Rina	AJB Bumi Putra	Leasing
6.	28/P3K/VIII/2022	Fat Yuddin	Lion Air	Penerbangan

Sumber Data: Data Primer 2023

<sup>27</sup> Hasil wawancara dengan Bapak M. Faisal Arief selaku Anggota Sekretariat BPSK Kota Padang, pada Kamis/21 Desember 2023, pukul 15.45 WIB.

<sup>28</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Zulbaidah selaku konsumen yang mengajukan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK Kota Padang, pada Rabu/10 Januari 2024, pukul 08.30 WIB.

<sup>29</sup> Hasil wawancara dengan Bapak M. Faisal Arief selaku Anggota Sekretariat BPSK Kota Padang, pada Kamis/21 Desember 2023, pukul 15.4 WIB.

Salah satu sengketa yang diselesaikan oleh BPSK Kota Padang yaitu antara Fat Yuddin dengan Lion Air. Sengketa ini disebabkan karena keterlambatan penerbangan pesawat Lion Air yang diberitahukan secara mendadak, sehingga konsumen terlambat sampai ke lokasi tujuan dan menderita kerugian. Atas sengketa ini, pihak Lion Air memberikan kompensasi kepada Fat Yuddin selaku konsumen yang dirugikan.<sup>30</sup>

Berdasarkan data tersebut di atas, penyelesaian sengketa konsumen dalam bentuk mediasi di BPSK Kota Padang selama 2022 berjumlah 6 (enam) yang keseluruhannya telah diselesaikan. Penyelesaian sengketa konsumen ini antara orang sebagai konsumen dengan badan hukum/bukan badan hukum sebagai pelaku usaha.

**Tabel 2.9**

**Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Arbitrase di BPSK Kota Padang Tahun 2022<sup>31</sup>**

No.	No Pengaduan/ Registrasi	Nama Konsumen	Nama Pelaku Usaha	Jenis Barang/ Jasa
1.	02/P3K/I/2022	Sakdi	PT. Toyota Astra Finance (TAF)	Leasing
2.	03/P3K/I/2022	Nurnaini	PT. May Bank	Leasing
3.	05/P3K/I/2022	Yusmiati	Mandiri Tunas Finance	Leasing
4.	06/P3K/II/2022	Fita Toryamza	PT. Adira Finance	Leasing
5.	09/P3K/III/2022	Herman Toyo	Mandiri Tunas Finance	Leasing
6.	10/P3K/III/2022	Riki Syahrial	Dipo Internasional Finance	Leasing
7.	11/P3K/IV/2022	Darmansyah	Maybank Finance	Leasing
8.	12/P3K/IV/2022	Insani	Samsung Experience Store	Store
9.	13/P3K/V/2022	Olin Novita	Samsung Experience Store	Store
10.	14/P3K/V/2022	Faisal	PT. Toyota Astra Finance (TAF)	Leasing
11.	16/P3K/VI/2022	Armidar	Astra Credit Company/ Swadarma Bhakti Sedaya Finance	Leasing
12.	17/P3K/VI/2022	Deky Suryandi	Astra Credit Company (ACC) PT. Astra Sedaya Finance	Leasing
13.	18/P3K/VI/2022	Joni Zamri	Astra Credit Company (ACC) PT. Astra Sedaya Finance	Leasing
14.	21/P3K/VII/2022	Febri Sabto	PT. BRI	Perbankan
15.	23/P3K/VII/2022	Darmi Sari	PT. Clipan Finance	Leasing
16.	24/P3K/VII/2022	Nopa Indriani	PT. Swadharma Bhakti Sedaya (ACC Group)	Leasing
17.	25/P3K/VIII/2022	Shinta Amelia	PT. Adira Finance	Leasing
18.	27/P3K/VIII/2022	Drs. Erizon	Astra Credit Company	Leasing
19.	29/P3K/IX/2022	Zulfahmi Amri	PT. Elang Perkasa Motor	Leasing
20.	30/P3K/IX/2022	Diana Agustin	PT. PLN Persero	PLN
21.	31/P3K/IX/2022	Paisal	PT. Toyota Astra Finance (TAF)	Leasing
22.	32/P3K/XI/2022	Husna Yenti	PDAM	PDAM
23.	33/P3K/XI/2022	Tri Susilo	Mandiri Tunas Finance	Leasing
24.	34/P3K/X/2022	Maizarman	PT. PLN Persero	PLN

<sup>30</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Fat Yuddin selaku konsumen yang mengajukan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK Kota Padang, pada hari Rabu/10 Januari 2024, pukul 16.26 WIB.

<sup>31</sup> Hasil wawancara dengan Bapak M. Faisal Arief selaku Anggota Sekretariat BPSK Kota Padang, pada Selasa/19 Desember 2023, pukul 16.10 WIB.

25.	35/P3K/X/2022	Febrinaldo	PT. PLN Persero	PLN
26.	36/P3K/X/2022	Debi Yunanda	Mandiri Utama Finance	Leasing
27.	37/P3K/X/2022	Nasir	PDAM	PDAM
28.	38/P3K/XI/2022	Nova Sikma Yenti	Bank Mandiri	Perbankan
29.	39/P3K/XII/2022	Nurhayati	PT. PLN Persero	PLN
30.	40/P3K/XII/2022	Deswirman	PT. Clipan Finance	Leasing
31.	41/P3K/XII/2022	Sukirman	Pegadaian	Pembiayaan Modal

Sumber Data: Data Primer 2023

Berdasarkan data tersebut di atas, penyelesaian sengketa konsumen dalam bentuk arbitrase di BPSK Kota Padang selama 2022 berjumlah 31 (tiga puluh satu) yang keseluruhannya telah diselesaikan. Penyelesaian sengketa konsumen ini antara orang sebagai konsumen dengan badan hukum/bukan badan hukum sebagai pelaku usaha.

BPSK wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima. Menurut Diana Agustis, selaku konsumen yang mengajukan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK Kota Padang, kasusnya selesai lebih dari 21 (dua puluh satu) hari bahkan hampir 3 (tiga) bulan. Hal ini disebabkan karena pihak PLN tidak hadir setiap dilakukan pemanggilan, sehingga pengunduran penyelesaian sengketa terpaksa ditunda dan disepakati oleh pelaku usaha serta konsumen.<sup>32</sup>

Adapun tuntutan konsumen yaitu agar BPSK Kota Padang dapat menghapuskan denda dari PLN sebesar Rp93.000.000,- (sembilan puluh tiga juta rupiah) karena dituduh adanya kesalahan MCB atau mencuri listrik dan agar PLN dapat memasang kembali meterannya. Di dalam penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan oleh BPSK Kota Padang, tuntutan konsumen dikabulkan.<sup>33</sup>

Pihak PLN kemudian mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri Kota Padang dan putusan Pengadilan Negeri menguatkan Putusan BPSK Kota Padang. Pihak PLN kemudian mengajukan kasasi kepada Mahkamah Agung, Mahkamah Agung mengeluarkan putusan yang membatalkan putusan BPSK dan Putusan Pengadilan Negeri Kota Padang.<sup>34</sup> Pelaku usaha dan konsumen dalam melakukan penyelesaian sengketa konsumen menggunakan 2 (dua) cara, yaitu penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan penyelesaian sengketa melalui pengadilan.

Sengketa lainnya yang diselesaikan oleh BPSK Kota Padang yaitu antara Febrinaldo dan Eli Gusnita dengan PLN. Kasus ini bermula karena ada temuan dari PLN terkait dengan kecurangan KWH. Setelah diteliti, ternyata yang melakukan kecurangan bukan Febrinaldo dan Eli Gusnita yang merupakan penyewa sekarang, namun dilakukan oleh penyewa sebelumnya.<sup>35</sup>

Sengketa antara Shinta Amelia dengan PT. Adira Finance juga telah diselesaikan oleh BPSK Kota Padang. Sengketa disebabkan karena Shinta Amelia tidak melakukan pembayaran angsuran pada tanggal jatuh tempo ditetapkan, yang kemudian PT. Adira Finance menarik

<sup>32</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Diana Agustin selaku konsumen yang mengajukan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK Kota Padang, pada hari Senin/08 Januari 2024, pukul 10.00 WIB.

<sup>33</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Diana Agustin selaku konsumen yang mengajukan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK Kota Padang, pada hari Senin/08 Januari 2024, pukul 11.00 WIB.

<sup>34</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Diana Agustin selaku konsumen yang mengajukan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK Kota Padang, pada hari Senin/08 Januari 2024, pukul 11.40 WIB.

<sup>35</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Eli Gusnita selaku konsumen yang mengajukan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK Kota Padang, pada hari Minggu/14 Januari 2024, pukul 15.50 WIB.

sepeda motor. Di dalam penyelesaian BPSK Kota Padang, Shinta Amelia diwajibkan untuk melakukan pembayaran angsuran dan tidak dibebankan untuk membayar denda.<sup>36</sup>

Di dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Padang selama tahun 2022, konsumen lebih cenderung memilih melakukan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dibandingkan dengan konsiliasi dan mediasi. Hal ini terlihat dari data penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase berjumlah 31 (tiga puluh satu) sedangkan konsiliasi dan mediasi masing-masing berjumlah 4 (empat) dan 6 (enam).

Pada tahun 2023, BPSK Kota Padang juga telah menyelesaikan sengketa konsumen. Adapun data penyelesaian sengketa konsumen yaitu sebagai berikut:

**Tabel 2.10**  
**Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi di BPSK Kota Padang Tahun 2023<sup>37</sup>**

No.	No Pengaduan/ Registrasi	Nama Konsumen	Nama Pelaku Usaha	Jenis Barang/ Jasa
1.	07/P3K/IV/2023	Ardan Saputra	PT. Clipan Finance	Jasa
2.	09/P3K/V/2023	Panji Erion	ACC	Jasa
3.	11/P3K/V/2023	Velix Putra	Kinol Homestay	Jasa
4.	12/P3K/V/2023	Ezimarni	BCA Finance	Jasa
5.	14/P3K/VI/2023	Arfan Rosyda	PT. Honda Gajah Motor	Jasa
6.	15/P3K/VI/2023	Yulia Permata	PT. Clipan Finance	Jasa
7.	18/P3K/VII/2023	Andre Suyono	Wibawa Karya Jaya	Jasa
8.	22/P3K/IX/2023	Suci Sofyanti M	PT. Dana Kini Indonesia	Jasa
9.	24/P3K/IX/2023	Djalius Wongso	PT. Sinarmas Multifinance	Jasa
10.	25/P3K/X/2023	Hetia	PT. PLN Rayon Kuranji	Jasa

Sumber Data: Data Primer 2024

**Tabel 2.11**  
**Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Arbitrase di BPSK Kota Padang Tahun 2023<sup>38</sup>**

No.	No Pengaduan/ Registrasi	Nama Konsumen	Nama Pelaku Usaha	Jenis Barang/ Jasa
1.	01/P3K/I/2023	Taufik Oktazon	LPK Yaruki	Jasa
2.	02/P3K/I/2023	Zikrillah	LPK Yaruki	Jasa
3.	03/P3K/I/2023	Yonis Fendri	PT. Lion Air	Barang
4.	04/P3K/I/2023	Een Chania	Hendra (Developer)	Barang
5.	05/P3K/II/2023	Dicky Trio Putra	PT. ACC	Barang
6.	06/P3K/II/2023	Dodi Pramajaya	PT. BCA Financial	Barang
7.	08/P3K/V/2023	Yusrizal	PT. BFI Finance	Jasa
8.	10/P3K/V/2023	Darmansyah	PT. Telkomsel	Jasa
9.	13/P3K/V/2023	Darmansyah	PT. Telkomsel	Jasa
10.	16/P3K/VI/2023	Elvina	Damai Saraso Agung Taqwa	Barang
11.	17/P3K/VI/2023	Hari Kurniawan	BAF	Jasa

<sup>36</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Shinta Amelia selaku konsumen yang mengajukan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK Kota Padang, pada Sabtu/13 Januari 2024, pukul 14.49 WIB.

<sup>37</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Ikhlas Perdana selaku Anggota BPSK Kota Padang dari Unsur Pemerintah, pada Senin/15 Januari 2024, pukul 14.17 WIB.

<sup>38</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Ikhlas Perdana selaku Anggota BPSK Kota Padang dari Unsur Pemerintah, pada Senin/15 Januari 2024, pukul 15.00 WIB.

No.	No Pengaduan/ Registrasi	Nama Konsumen	Nama Pelaku Usaha	Jenis Barang/ Jasa
12.	19/P3K/VIII/2023	Hendra Wijaya	PT. Capella Multidana	Jasa
13.	20/P3K/VIII/2023	Fauzi	Bank Nagari Siteba	Barang
14.	21/P3K/VIII/2023	Ultri Wismalinda	PT. ACC	Jasa
15.	23/P3K/IX/2023	Milda Susanti	Bank BSI Pariaman	Jasa
16.	26/P3K/X/2023	Jamirus	PT. BFI Finance	Jasa

Sumber Data: Data Primer 2024

Di dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Padang selama tahun 2023, konsumen lebih cenderung memilih melakukan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dibandingkan dengan konsiliasi dan mediasi. Hal ini terlihat dari data penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase berjumlah 16 (enam belas) sedangkan konsiliasi tidak ada dan mediasi berjumlah 10 (sepuluh).

Berdasarkan data tersebut di atas, penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Padang tahun 2020 berjumlah 45 (empat puluh lima) kasus sengketa konsumen, tahun 2021 berjumlah 52 (lima puluh dua) kasus sengketa konsumen, tahun 2022 berjumlah 41 (empat puluh satu) kasus sengketa konsumen, dan tahun 2023 berjumlah 26 (dua puluh enam) kasus sengketa konsumen. Sengketa konsumen yang diselesaikan oleh BPSK Kota Padang paling banyak pada bidang jasa Leasing dengan cara penyelesaian melalui arbitrase.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK Kota Padang memiliki beberapa kendala. Menurut Azwar Siri, salah satu kendala yang terdapat dalam penyelesaian sengketa konsumen, yaitu adanya pelaku usaha yang tidak berkenan untuk datang ke kantor BPSK Kota Padang karena pelaku usaha lebih memilih melakukan penyelesaian sengketa melalui pengadilan daripada melalui BPSK Kota Padang, walaupun telah diajukan pengaduan oleh konsumen kepada BPSK Kota Padang.<sup>39</sup>

Kendala lainnya menurut Devrizaldy, yaitu kurangnya pengetahuan konsumen untuk bisa membedakan mana yang komplain dan mana yang sengketa, sehingga ada pengaduan konsumen yang belum dapat diterima BPSK Kota Padang karena pengaduan tersebut bukan merupakan sengketa melainkan komplain atau keluhan kepada pihak pelaku usaha.<sup>40</sup>

### **Kekuatan Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Padang**

Pada dasarnya putusan BPSK dibedakan atas 3 (tiga) jenis putusan, yaitu putusan BPSK dengan cara konsiliasi, mediasi, arbitrase. Hal yang membedakan ketiga putusan tersebut adalah menyangkut substansi isi putusan. Putusan BPSK dengan cara konsiliasi dan mediasi diterbitkan adalah semata-mata berdasarkan surat perjanjian perdamaian yang dibuat dan ditandatangani oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Sementara itu, putusan BPSK dengan cara arbitrase isinya memuat tentang duduknya perkara dan pertimbangan hukumnya.<sup>41</sup>

Dalam hal konsumen dan pelaku usaha membuat kesepakatan untuk memilih salah satu cara penyelesaian sengketa konsumen yang ada di BPSK tersebut, selanjutnya BPSK wajib menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen menurut pilihan yang telah disepakati dan para pihak wajib untuk mengikutinya. Para pihak ketika sudah sepakat memilih salah satu mekanisme penyelesaian sengketa konsumen dan mengalami kegagalan dalam membuat

<sup>39</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Azwar Siri selaku Anggota BPSK Kota Padang dari Unsur Konsumen, pada Jumat/12 Januari 2024, pukul 08.30 WIB.

<sup>40</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Devrizaldy selaku Anggota BPSK Kota Padang dari Unsur Pelaku Usaha, pada hari Sabtu/13 Januari 2024, pukul 09.00 WIB.

<sup>41</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Sri Mulyati selaku Ketua BPSK Kota Padang, pada hari Selasa/19 Desember 2023, pukul 14.30 WIB

kesepakatan maka para pihak tersebut, tidak dapat melanjutkan proses penyelesaian sengketa dengan menggunakan mekanisme lainnya yang sebelumnya tidak dipilih.

Penyelesaian sengketa konsumen yang diselesaikan oleh BPSK Kota Padang, tidak semua putusan BPSK Kota Padang diterima oleh para pihak. Terdapat beberapa putusan BPSK Kota Padang yang diajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri Padang Kelas I A. Pengajuan keberatan ini sesuai dengan Pasal 56 Ayat (2) UUPK. Adapun jumlah keberatan atas putusan BPSK Kota Padang yang diajukan ke Pengadilan Negeri Padang Kelas I A dapat dilihat di tabel berikut.

**Tabel 2.12**  
**Pengajuan Putusan BPSK Kota Padang ke Pengadilan Negeri Padang Kelas I A**

No.	Kategori	Tahun			
		2020	2021	2022	2023
1.	Pengajuan Keberatan Atas Putusan BPSK Kota Padang				
	a. Pelaku Usaha	8	6	7	7
	b. Konsumen	-	1	-	-
2.	Putusan Pengadilan Negeri Kota Padang Terhadap Putusan BPSK Kota Padang				
	a. Membatalkan	7	4	3	4
	b. menguatkan	1	3	3	2
	c. Perdamaian	-	-	1	-
	d. Dalam Proses	-	-	-	1
3.	Dimenangkan oleh Putusan Pengadilan Negeri Kota Padang				
	a. Pelaku Usaha	7	3	3	4
	b. Konsumen	1	4	3	2
	c. Perdamaian	-	-	1	-
4.	Putusan Pengadilan Negeri Kota Padang yang Diajukan Kasasi				
	a. Pelaku Usaha	-	3	3	1
	b. Konsumen	-	2	-	-

Sumber Data: Data Primer 2024

Dilihat dari data tersebut di atas, pengajuan keberatan atas putusan BPSK Kota Padang tidak hanya oleh pelaku usaha namun juga dilakukan oleh konsumen yang tidak terima dengan putusan BPSK Kota Padang. Namun, di dalam proses pengajuan keberatan, Pengadilan Negeri Padang Kelas I A juga telah berhasil melakukan perdamaian antara pelaku usaha dengan konsumen.

Kekuatan putusan BPSK Kota Padang berdasarkan Pasal 54 Ayat (3) UUPK dinyatakan bahwa putusan majelis bersifat final dan mengikat. Pasal 54 Ayat (3) UUPK tentu memberikan penafsiran bahwa atas putusan BPSK, tidak dapat dilakukan upaya hukum apapun serta para pihak harus melaksanakan putusan tersebut. Kemudian, di dalam Pasal 56 Ayat (1) UUPK dinyatakan bahwa pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut dalam waktu paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan.

Dalam Pasal 56 Ayat (2) UUPK dinyatakan bahwa para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut. Berdasarkan Pasal 56 Ayat (2) UUPK, putusan BPSK tidak lagi bersifat final tetapi dapat dilakukan upaya hukum keberatan ke Pengadilan Negeri. Putusan BPSK menjadi final dan mengikat sepanjang para pihak, baik pelaku usaha maupun konsumen menerima putusan tersebut tanpa mengajukan upaya hukum keberatan ke pengadilan negeri. Putusan BPSK yang diajukan keberatan ke pengadilan negeri adalah putusan BPSK yang telah diterima oleh para pihak sampai dengan 14 (empat belas) hari kedepan.

Ketentuan norma di dalam UUPK tidak mengatur jika keberatan atas putusan BPSK diajukan lewat 14 (empat belas) hari sebagaimana yang telah ditentukan. Hal ini tentu menjadi suatu kekosongan hukum (*rechtsvacuum*). Sehingga apabila terjadi pengajuan keberatan atas putusan BPSK ke pengadilan negeri yang melebihi jangka waktu 14 (empat belas) hari akan menjadi dilematis bagi persidangan. Walaupun putusan BPSK menjadi final dan mengikat sepanjang para pihak menerima dan tidak mengajukan keberatan ke pengadilan negeri, UUPK tidak mengatur cara melaksanakan putusan BPSK tersebut. Pada dasarnya, putusan BPSK adalah final dan mengikat sehingga putusan BPSK mempunyai kekuatan hukum tetap, tetapi karena tidak ada titel eksekutorial di dalam putusan BPSK, maka untuk melaksanakan putusan BPSK perlu dimohonkan fiat eksekusi kepada pengadilan negeri.

Menurut Pasal 57 UUPK, putusan majelis BPSK sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 Ayat (3) UUPK dimintakan penetapan eksekusi kepada pengadilan negeri tempat konsumen dirugikan. Ketentuan tersebut memberi petunjuk bahwa putusan yang diambil dan dijatuhkan oleh BPSK, apabila gugatan dikabulkan haruslah berisi amar atau diktum *condemnatoir*, untuk dapat dieksekusi. Agar dijatuhkan amar *condemnatoir*, harus dilandasi putusan memuat amar tentang besarnya ganti kerugian yang pasti.

Dengan demikian, putusan BPSK yang dapat dieksekusi yaitu putusan BPSK yang memuat besarnya ganti kerugian dan tidak melanggar atau melampaui asas *ultra virus* sebagaimana yang ditentukan dalam Pasal 178 Ayat (3) *Herzien Inlandsch Reglement* (selanjutnya disebut HIR), yaitu putusan tidak boleh melebihi yang diminta dalam petitum.

Tata cara pengajuan keberatan atas putusan BPSK ke pengadilan negeri di atur dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Pasal 2 Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 menyatakan bahwa keberatan hanya dapat diajukan terhadap putusan arbitrase yang dikeluarkan oleh BPSK. Sehingga penyelesaian sengketa melalui konsiliasi dan mediasi yang dilakukan BPSK tidak dapat diajukan upaya keberatan ke Pengadilan Negeri.

Kedudukan BPSK tidak merata disetiap kabupaten/kota. BPSK Kota Padang memiliki kewenangan penyelesaian sengketa konsumen di Kota Padang, Kabupaten Pesisir Selatan, dan Kabupaten Kepulauan Mentawai. Pasal 3 Ayat (1) Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006 mengatur bahwa keberatan terhadap putusan BPSK diajukan kepada pengadilan negeri di tempat kedudukan hukum konsumen. Sehingga apabila kedudukan hukum konsumen berada di Kabupaten Pesisir Selatan maka pengajuan keberatan kepada Pengadilan Negeri Painan dan apabila kedudukan hukum konsumen berada di Kabupaten Kepulauan Mentawai maka pengajuan keberatan kepada Pengadilan Negeri Padang.

Pengajuan keberatan atas konsumen yang berkedudukan di Kabupaten Kepulauan Mentawai kepada Pengadilan Negeri Padang karena di Kabupaten Kepulauan Mentawai belum terdapat pengadilan negeri. Adapun wilayah hukum Pengadilan Negeri Padang adalah sebagai berikut:

1. Kota Padang
2. Kabupaten Kepulauan Mentawai

Keberatan diajukan dalam tenggang waktu 14 (empat belas) hari terhitung sejak pelaku usaha atau konsumen menerima pemberitahuan putusan BPSK. Keberatan diajukan melalui kepaniteraan pengadilan negeri sesuai dengan prosedur pendaftaran perkara perdata. Keberatan diajukan dalam 6 (enam) rangkap yang identik untuk dikirimkan oleh panitera kepada pihak yang berkepentingan termasuk BPSK.

Adapun tata cara pemeriksaan keberatan diatur dalam Pasal 6 Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006, yaitu sebagai berikut:

1. Ketua pengadilan negeri menunjuk majelis hakim sedapat mungkin terdiri dari hakim-hakim yang mempunyai pengetahuan yang cukup di bidang perlindungan konsumen.
2. Pemeriksaan keberatan dilakukan hanya atas dasar putusan BPSK dan berkas perkara.
3. Keberatan terhadap putusan arbitrase BPSK dapat diajukan apabila memenuhi persyaratan pembatalan putusan arbitrase sebagaimana diatur dalam Pasal 70 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, yaitu:
4. Dalam hal keberatan diajukan atas dasar sebagaimana dimaksud Ayat (3), majelis hakim dapat mengeluarkan pembatalan putusan BPSK.
5. Dalam hal keberatan diajukan atas dasar alasan lain di luar ketentuan sebagaimana dimaksud Ayat (3), majelis hakim dapat mengadili sendiri sengketa konsumen yang bersangkutan.
6. Dalam mengadili sendiri, majelis hakim wajib memperhatikan ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.
7. Majelis hakim harus memberikan putusan dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari sejak sidang pertama dilakukan.

Penggunaan istilah keberatan tidak lazim dalam hukum acara perdata yang berlaku, jika dikaitkan dengan ketentuan bahwa pengadilan negeri yang menerima pengajuan keberatan wajib memberikan putusannya dalam waktu paling lama 21 (dua puluh satu) hari sehingga tidaklah mungkin keberatan ini dianalogikan sebagai upaya gugatan baru ataupun perlawanan, karena proses perkara gugatan baru atau perlawanan sangatlah formal dan memerlukan waktu yang lama. Dengan demikian, upaya keberatan yang diajukan oleh pihak yang menolak putusan BPSK tiada lain haruslah ditafsirkan sebagai upaya hukum banding.<sup>42</sup>

Terhadap putusan pengadilan negeri, para pihak dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari dapat mengajukan kasasi kepada Mahkamah Agung. Mahkamah Agung wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan kasasi.

## Penutup

Bentuk pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen di Kota Padang dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan. Jika melalui pengadilan maka harus diajukan gugatan perdata ke Pengadilan Negeri Kota Padang, tetapi jika dilakukan di luar pengadilan maka melalui lembaga BPSK Kota Padang yang memiliki wilayah kewenangan di Kota Padang, Kabupaten Pesisir Selatan, dan Kabupaten Kepulauan Mentawai. Bentuk pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK Kota Padang dapat dilakukan dengan cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Cara penyelesaian ini dipilih dan ditentukan secara sepakat oleh para pihak, yaitu konsumen dan pelaku usaha. Berdasarkan data penyelesaian sengketa

---

<sup>42</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Nurmatias selaku selaku Wakil Ketua BPSK Kota Padang dari Unsur Konsumen, pada hari Selasa/12 Desember 2023, pukul 14.00 WIB

konsumen melalui BPSK Kota Padang, kasus sengketa konsumen yang banyak terjadi yaitu dibidang jasa leasing dengan cara penyelesaian arbitrase.

Kekuatan hukum putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Padang bersifat final dan mengikat sebagaimana ketentuan Pasal 54 Ayat (3) UUPK. Namun, pasal ini kemudian dianulir oleh Pasal 56 Ayat (2) UUPK bahwa para pihak dapat mengajukan keberatan atas putusan BPSK dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari setelah putusan BPSK diterima. Putusan BPSK menjadi final dan mengikat sepanjang para pihak, baik pelaku usaha maupun konsumen menerima putusan tersebut tanpa mengajukan upaya hukum keberatan ke pengadilan negeri. Tidak semua putusan BPSK dapat diajukan keberatan ke pengadilan negeri. Putusan BPSK dalam bentuk konsiliasi dan mediasi tidak dapat diajukan keberatan, hanya putusan BPSK dalam bentuk arbitrase yang dapat diajukan upaya keberatan ke pengadilan negeri di tempat kedudukan konsumen.

## **Daftar Pustaka**

### **A. Buku**

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2022, *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi*, Raja Grafindo Persada, Depok.

### **B. Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman

### **C. Sumber Lain**

Ahmad Wahidi, Musataklima, dan Nur Jannani, “Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) dan Pengadilan Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen”, *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, Volume 23, Nomor 1, 2023.

Ayu Lestari Wanda, 2018, “Kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang”, Fakultas Hukum Universitas Andalas, Padang.

Rida Ista Sitepu dan Hana Muhamad, “Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia”, *Jurnal Rechten: Riset Hukum dan Hak Asasi Manusia*, Volume 3, Nomor 2, 2021.

Riris Nisantika dan Ni Luh Putu Egi Santika Maharani, “Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)”, *Jurnal Locus Delicti*, Volume 2 Nomor 1, 2021.

Zainul Akhyar, “Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin”, *Jurnal Pendidikan dan Kewarganegaraan*, Volume 5, Nomor 10, 2015.