

**PENGEMBANGAN POLA KONSULTASI DALAM PENYELESAIAN
SENKETA KONSUMEN MELALUI BPSK KOTA YOGYAKARTA**

NASKAH PUBLIKASI



Oleh:

Febri Aidil Setiawan

1500024094

**Skripsi ini Disusun Untuk Melengkapi Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Hukum**

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN

2019

PENGEMBANGAN POLA KONSULTASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BPSK KOTA YOGYAKARTA

Febri Aidil Setiawan

ABSTRAK

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga khusus yang dibentuk dan diatur untuk menyelesaikan sengketa atau perselisihan antara konsumen dengan pelaku usaha sekaligus memberikan layanan konsultasi yang diatur dalam Pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Tahun 1999. BPSK Kota Yogyakarta dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha menggunakan beberapa cara pendekatan alternatif yaitu: mediasi, konsiliasi, dan arbitase. Pendekatan melalui konsultasi lebih bersifat memberikan pemahaman yang lebih terhadap wawasan konsumen akan hak-haknya yang dilanggar oleh pelaku usaha serta pemahaman apakah sengketa yang dialami oleh konsumen dapat diproses atau tidak oleh BPSK.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis normatif. Sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data primer dilakukan dengan wawancara dan pengumpulan data sekunder dilakukan dengan studi pustaka. Keseluruhan data di analisis dengan analisa kualitatif deskriptif.

Hasil Penelitian ini menyimpulkan bahwa pola konsultasi yang diberikan oleh masing-masing sekretariat BPSK Kota Yogyakarta melakukan pola yang sama, yaitu: Sekretariat BPSK Kota Yogyakarta mendengar konsumen secara langsung, menganalisis kasus dan menjelaskan wewenang BPSK Kota Yogyakarta, Memberikan Solusi kepada konsumen. Pengembangan pola konsultasi BPSK Kota Yogyakarta yaitu: Sekretariat BPSK Kota Yogyakarta melaksanakan *Workshop*, dan layanan konsultasi via telepon, namun dari pengembangan pola konsultasi yang diberikan belum dirasa membantu konsumen secara signifikan dan masih terdapat batasan-batasan sehingga pola baru yang ditawarkan belum maksimal. BPSK Kota Yogyakarta dalam memberikan layanan konsultasi kepada konsumen terdapat beberapa kesulitan, yaitu stigma konsumen yang beranggapan bahwa setiap kerugian konsumen dapat diselesaikan melalui BPSK, dan tidak semua konsumen yang berkonsultasi beriktikad baik.

Kata Kunci: Sengketa, Konsumen, BPSK Kota Yogyakarta.

**DEVELOPMENT OF CONSULTATION PATTERNS IN THE
SETTLEMENT OF CONSUMER DISPUTE THROUGH THE INSTITUTE
OF CONSUMER DISPUTE SETTLEMENT (BPSK) YOGYAKARTA**

Febri Aidil Setiawan

ABSTRACT

Institute of Consumer Dispute Settlement (BPSK) is a special institution formed and regulated to resolve disputes between consumers and business actors. In addition to resolving disputes, BPSK is also tasked to provide consulting services as stipulated in Article 52 of the Consumer Protection Act of 1999. BPSK Yogyakarta municipality in resolving disputes between consumers and business people uses several alternative approaches, namely: mediation, conciliation, and abrasives. While the approach through consultation is more about providing a better understanding of consumers' insights about their rights being violated by business actors as well as understanding whether disputes experienced by consumers can be processed or not by BPSK.

This research uses a kind of normative legal research. Sources of the data used are primary and secondary data sources. The collecting of the primary data is carried out by interviewing, and the collecting of the secondary data is carried out by library research. All of the data will analysis with descriptive qualitative research.

The results of this study conclude that the consultation patterns given by all the institute of consumer dispute settlement in Yogyakarta secretariat was no different, that is the institute of consumer dispute settlement Yogyakarta secretariat was listened the consumer directly, analyse the cases and explained the authority of the BPSK Yogyakarta , and also providing solutions to the consumer. The development of consultation patterns in BPSK Yogyakarta that is: The secretariat of BPSK Yogyakarta do the Workshop, and consultation service by telephone, however from the development of consultation patterns that was given not help the consumer in a signification and still there are limitations to the new offerings that have not yet been maximized. BPSK Yogyakarta when give the consultation service to consumer have some difficulties, there are about the mindset of the consumer who assume that any loss to the public can be resolved through BPSK, not all consumers who consulted in good faith.

Keywords: Duties, authority, Consultation, BPSK, Article 52 of the Consumer Protection Act of 1999.

A. Latar Belakang Masalah

Konsumen dewasa ini sangat vital perannya dalam kegiatan ekonomi, tidak hanya sebagai pembeli yang menjadi orang terakhir yang mengosumsi suatu produk tertentu, tetapi konsumen juga sebagai objek bisnis bagi para pelaku usaha untuk meraih ke untungan yang sebesar-besarnya dari produk yang di jual oleh pelaku usaha pada masyarakat. Mahatma Gandhi mengartikan konsumen sebagai “*the most important visitor on our premises. He is not dependant on us, we are dependent on him. He is not an interuption in our work, he is the purpose of it. He is not an outsider in our business, he is part of it. We are not doing him a favor by serving him, he is doing us a favor by giving us an opportunity to do so*” ([Error! Hyperlink reference not valid.](#) Diakses pada 30 September 2019). Konsumen hingga saat ini yang keberadaannya tidak terbatas, dengan mobilitas yang sangat bervariasi, mengharuskan pelaku usaha dalam melakukan kegiatan pemasaran dan distribusi produk barang atau jasanya dilakukan dengan cara-cara yang dapat mungkin menghindarkan dari berbagai tindakan curang yang dapat merugikan konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidupnya yang berawal dari iktikad buruk oleh pelaku usaha.

Prinsipnya konsumen memiliki risiko yang lebih besar dari pada pelaku usaha, dengan kata lain konsumen sangat rentan, karena konsumen menjadi objek aktivitas bisnis pelaku usaha untuk memperoleh keuntungan sebesar-besarnya melalui berbagai bentuk promosi dan cara penjualan yang merugikan konsumen (Widjaja dan Yani, 2003: 12). Faktor utama yang

menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen atas hak-haknya yang masih rendah. Hal ini disebabkan karena rendahnya pendidikan dan pengetahuan konsumen (Kurniawan, 2012: 161).

Posisi konsumen dengan pelaku usaha itulah yang menjadi acuan agar konsumen dapat dilindungi oleh hukum, karena salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Perlindungan kepada masyarakat tersebut harus diwujudkan dalam bentuk kepastian hukum yang menjadi hak konsumen, sesuai alinea ke-4 Undang-Undang Dasar Negara Republik tahun 1945 Indonesia bahwa *“Pemerintah negara Indonesia melindungi segenap bangsa Indonesia dan tumpah darah Indonesia”*. Selanjutnya di dalam Pasal 27 ayat 2 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 juga menjelaskan bahwa *“Tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan”*. Penafsiran yang didapat dari masing-masing sumber hukum tersebut adalah memiliki penekanan penafsiran kepada melindungi segenap bangsa Indonesia dan memuat tentang hak-hak warga negara yang mana hal tersebut pasti juga mencakup terhadap pengusaha/pelaku usaha dan konsumen di Indonesia.

Catatan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) sepanjang tahun 2018 ada kurang lebih sekitar 500 pengaduan yang diterima oleh BPKN (<https://nasional.sindonews.com/read/1363620/15/sejumlah-catatan-bpkn-di-tahun-2018>. Diakses pada tanggal 17 September 2019). Data tersebut membuktikan bahwa begitu banyaknya hak-hak konsumen yang dilanggar

oleh pelaku usaha. Perlindungan hukum untuk konsumen secara komprehensif diatur di Indonesia, melalui Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Seorang konsumen yang merasa dirugikan akibat pemanfaatan atau kesalahan pelaku usaha yang kurang cermat dalam proses produksi dapat menuntut adanya ganti rugi. Bab X Pasal 45 ayat 1 dan 2 Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ayat (1) menjelaskan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan di lingkungan peradilan umum. Ayat (2) bahwa penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan suka rela pihak yang bersengketa. Ketentuan untuk memilih dalam menyelesaikan perkara, dapat membantu mempermudah para konsumen dan produsen dalam menyelesaikan perkara melalui jalur pengadilan ataupun di luar pengadilan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengatur lembaga penyelesaian sengketa, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang diatur lebih luas dan lebih jelas didalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK merupakan lembaga khusus yang dibentuk dan diatur untuk

menyelesaikan sengketa atau perselisihan antara konsumen dengan pelaku usaha (Widjaja, 2001: 73).

Prinsipnya pelaksanaan penyelesaian sengketa melalui BPSK, selalu berpedoman pada asas keseimbangan, karena setiap penyelesaian sengketa yang berada di luar lembaga peradilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Tujuan dari pelaksanaan asas keseimbangan dilakukan demi mendapatkan hasil yang bersifat *win-win solution*.

Pembentukan BPSK sendiri didasarkan pada adanya kecenderungan masyarakat yang enggan untuk beracara di pengadilan karena konsumen yang secara sosial dan finansial tidak seimbang dengan pelaku usaha. BPSK yang dibentuk oleh pemerintah adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen, tetapi bukanlah merupakan bagian dari institusi kekuasaan kehakiman, dengan adanya BPSK diharapkan dapat melindungi hak-hak konsumen dan menjadikan pelaku usaha lebih berhati-hati terhadap barang dan jasa yang diberikan terhadap konsumen.

BPSK Kota Yogyakarta sejak tahun 2017 hingga bulan Maret 2019 telah banyak menerima berbagai kasus sengketa konsumen, sebagai berikut perincian sengketa konsumen yang gugur (tidak dapat diselesaikan) dan diselesaikan oleh BPSK Kota Yogyakarta:

Tabel 1.1

**Penyelesaian Sengketa di BPSK Kota Yogyakarta 2017-2019 (s/d
September).**

No	Tahun	Konsultasi	Konsultasi yang masuk aduan resmi	Mediasi	Konsiliasi	Abitrase
1	2017	43	6	6	0	2
2	2018	48	4	4	0	0
3	2019	40	3	1	0	1

(Sumber: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK Kota Yogyakarta menggunakan beberapa cara pendekatan alternatif penyelesaian sengketa yaitu: mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Pendekatan melalui konsultasi lebih bersifat memberikan *legal opinion* mengenai upaya-upaya apa saja yang dapat dilakukan oleh konsumen untuk menuntut hak-haknya yang dilanggar oleh pelaku usaha serta pemahaman apakah sengketa yang dialami oleh konsumen dapat diproses atau tidak oleh BPSK. Berdasarkan data yang di himpun oleh BPSK Kota Yogyakarta total ada 131 konsumen yang berkonsultasi melalui BPSK Kota Yogyakarta 13 diantaranya berujung pada pengaduan resmi. Berdasarkan Pasal 3 huruf b Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK adalah “memberikan konsultasi perlindungan konsumen”. Mengenai pengertian konsultasi perlindungan konsumen dapat dijelaskan lebih lanjut di dalam Pasal 8 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b meliputi sebagai berikut:

- a) Konsultasi tentang pelaksanaan hak dan kewajiban konsumen untuk menuntut ganti rugi sehubungan dengan penggunaan atau pemanfaatan barang dan/atau jasa yang merugikan konsumen.
- b) Konsultasi tentang upaya untuk memperoleh pembelaan dalam penyelesaian sengketa konsumen.
- c) Konsultasi tentang pelaksanaan hak dan kewajiban pelaku usaha yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.
- d) Konsultasi tentang bentuk dan tata cara penyelesaian sengketa konsumen di BPSK.
- e) Konsultasi tentang pelaksanaan perUndang-Undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.
- f) Hal-hal lain yang berhubungan dengan perlindungan konsumen.

Fungsi dan tugas BPSK secara khusus adalah untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha, maka dengan adanya pendekatan tahapan konsultasi yang dilakukan oleh BPSK Kota Yogyakarta terhadap konsumen diharapkan mampu memberikan pendapat hukum (*legal opinion*) agar konsumen mendapatkan pemahaman atau wawasan lebih terkait segala hal mengenai apa yang menjadi hak-hak konsumen apabila mengalami kerugian dan bisa mengetahui bagaimana tata cara tahapan-tahapan penyelesaian sengketa dan posisi konsumen dalam menuntut ganti rugi terhadap pelaku usaha yang diduga berbuat curang.

Penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dan menyusunnya menjadi sebuah skripsi dengan judul **PENGEMBANGAN POLA**

KONSULTASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BPSK KOTA YOGYAKARTA.

B. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pola-pola konsultasi yang diberikan oleh BPSK Kota Yogyakarta kepada konsumen?
2. Bagaimana pengembangan konsultasi yang diberikan BPSK Kota Yogyakarta kepada konsumen?
3. Apa saja kendala BPSK Kota Yogyakarta dalam memberikan konsultasi kepada konsumen?

B. PEMBAHASAN

1. Pola-pola Konsultasi yang diberikan oleh BPSK Kota Yogyakarta kepada Konsumen

a. Hasil Penelitian

Hasil penelitian melalui wawancara dengan Bapak Ryandi Wijaya, S.H., selaku Sekretariat di BPSK Kota Yogyakarta, pada tanggal 1 Juli 2019, ada beberapa pola Konsultasi yang diberikan oleh beliau adalah sebagai berikut:

1) Mendengarkan Keluhan Konsumen secara Langsung (*Face to face*)

BPSK Kota Yogyakarta dalam memberikan layanan konsultasi kepada konsumen yang bersengketa dilakukan dengan cara pola-pola pendekatan yang sama terhadap masing-masing pribadi konsumen. Konsumen yang datang langsung ke Kantor BPSK Kota Yogyakarta tidak sedikit dikarenakan kondisi konsumen yang belum paham mengenai posisi konsumen, duduk perkara serta menuntut ganti rugi yang berujung langsung pada pelaporan sengketa. Maka tahap konsultasi dengan mendengarkan konsumen secara langsung dirasa sangat memudahkan bagi BPSK untuk memberikan pemahaman dibidang perlindungan konsumen serta memberikan informasi kepada konsumen tentang hak dan kewajiban yang harus dijalankan oleh konsumen maupun pelaku usaha.

2) **Menganalisis Kasus**

Setelah mendengarkan keluhan konsumen secara langsung maka pola yang dilakukan Bapak Ryandi Wijaya, S.H., sebelum memberikan arahan atau solusi yang lebih luas mengenai permasalahan yang dialami konsumen, Perlu sekiranya menganalisis secara langsung kasus yang dialami konsumen tersebut dan menjelaskan kepada konsumen tentang apa saja kasus yang masuk pada tugas dan wewenang BPSK, hal ini dikarenakan agar dalam prakteknya BPSK dalam menjalankan tugas dan wewenangnya tidak berbenturan dengan kewenangan lembaga lain yang terkait. Sengketa yang dapat diterima oleh BPSK apabila pihak yang merasa dirugikan adalah konsumen akhir.

3) **Memberikan Solusi**

Sekretariat yang bertugas memberikan layanan Konsultasi kepada konsumen akan memberikan solusi atau arahan-arahan yang sekiranya mampu menjawab dari keluhan konsumen apakah sengketa tersebut bisa berujung pada pengaduan sengketa atau tidak, apabila sengketa yang dikonsultasikan oleh konsumen tersebut bukan merupakan wilayah kewenangan dari BPSK biasanya Sekretariat akan memberikan rekomendasi kepada konsumen untuk membawa sengketa tersebut ke lembaga terkait yang berwenang dan apabila kasus tersebut telah

dipastikan merupakan ranah BPSK biasanya disaat itu juga konsumen akan diarahkan oleh Sekretariat BPSK untuk melakukan pengaduan secara resmi dengan mengisi formulir yang diperuntukkan bagi konsumen yang ingin beperkara melalui BPSK Kota Yogyakarta.

Hasil penelitian melalui wawancara dengan narasumber ke-2 (dua) Ibu Yudhit Nitriasari, S.H., M.kn. selaku Sekretariat BPSK Kota Yogyakarta, pada tanggal 1 Juli 2019, pola-pola pendekatan Konsultasi yang diberikan oleh beliau adalah sebagai berikut:

1) Mendengarkan Keluhan Konsumen secara Langsung maupun tidak Langsung.

Mendengarkan konsumen secara langsung disini adalah agar orang yang berkonsultasi kepada BPSK mengenai keluhannya merupakan konsumen yang bersangkutan itu sendiri, dan yang dimaksud secara tidak langsung adalah apabila konsumen yang bersangkutan tersebut berhalangan hadir maka boleh diwakili oleh kuasanya, sama halnya sampai pada proses permohonan pengaduan konsumen juga boleh mengadukan sengketa dengan diwakili oleh kuasanya, yang dimaksud dalam kuasanya adalah bukan berarti kuasa hukumnya (pengacara) melainkan adalah ahli waris atau keluarga dari konsumen itu sendiri. Mengenai hal konsumen dapat diwakilkan oleh ahli waris atau keluarganya bilamana ada beberapa

ketentuan yang telah diatur oleh peraturan perUndang-Undangan dan peraturan hukum lainnya untuk konsumen bisa diwakilkan oleh kuasanya.

2) Menjelaskan Wewenang BPSK

Konsumen yang datang langsung ke Kantor BPSK pada umumnya dalam kondisi yang tidak mengerti atau bingung untuk menyelesaikan permasalahan yang mereka hadapi, untuk itu setelah mendengarkan konsumen dalam mengadukan sengketa yang dialaminya, Sekretariat menyampaikan beberapa hal yang sekiranya untuk memastikan apakah kasus yang dialami oleh konsumen dapat diperkarakan oleh BPSK, dengan begitu BPSK akan menjelaskan kepada konsumen apakah kasus yang disampaikan oleh konsumen merupakan wewenang BPSK atau tidak, karena Sekretariat pada prinsipnya adalah juga yang bertugas untuk memberikan layanan konsultasi, pengaduan serta menerima atau menolak kasus yang diajukan konsumen.

3) Memberikan Solusi

Terlepas dari apakah kasus yang dikonsultasikan oleh konsumen itu merupakan wewenang BPSK atau tidak, anggota Sekretariat yang memberikan layanan konsultasi tersebut harus mampu menyampaikan arahan atau masukan yang sekiranya dapat menjadi solusi bagi konsumen, setidaknya dapat

memberikan edukasi kepada konsumen mengenai kedudukannya atas kasus yang konsumen bawa ke BPSK.

b. Pembahasan dan Analisis

1) Mendengarkan Keluhan Konsumen secara Langsung (*Face to face*)

Pasal 4 huruf d Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa konsumen memiliki hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/ atau jasa yang digunakan.

Mendengarkan keluhan konsumen secara langsung tanpa harus diwakili oleh kuasanya akan sangat memudahkan bagi Sekretariat BPSK untuk memahami dan menganalisis mengenai apa yang dikeluhkan oleh konsumen, karena dikhawatirkan kuasa dari konsumen yang bersangkutan kurang memahami duduk perkara sengketa, hal tersebut akan samar dan menyulitkan sekretariat untuk menyimpulkan kasus yang akan ditangani, akan tetapi hal tersebut juga tidak dilarang, karena Pasal 5 Keputusan Menteri Perindustrian dan perdagangan N0. 350/MPP//kep/12/2001 tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen secara tersurat maupun tersirat penyelesaian sengketa konsumen di BPSK “dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa”. Hal ini secara tegas

menyatakan para pihak secara langsung dapat menyelesaikan sengketa tanpa harus diwakili oleh kuasanya (pihak ketiga). Kecuali untuk hal-hal tertentu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 Keputusan Menteri Perindustrian dan perdagangan N0. 350/MPP//kep/12/2001 dapat diwakili oleh kuasanya atau ahli warisnya yang bukan berprofesi sebagai pengacara.

Mengenai pembahasan yang telah disampaikan menurut penulis, konsultasi yang dilakukan sendiri oleh konsumen jauh lebih efektif ketimbang harus diwakili oleh kuasa hukum atau ahli warisnya, karena penyampaian keluhan secara langsung oleh konsumen sangat memudahkan sekretariat BPSK untuk memahami, menganalisis dan mengambil kesimpulan mengenai keluhan yang disampaikan, sehingga arahan-arahan yang disampaikan oleh sekretariat BPSK dapat menjadi solusi atau legal opinion kepada konsumen.

2) Mengalisis Kasus dan Menjelaskan Wewenang BPSK

Sekretariat BPSK tidak saja bertugas untuk memberikan layanan konsultasi, Sekretariat BPSK juga berperan untuk menerima atau menolak kasus yang diajukan konsumen. Sebelum BPSK menyimpulkan sengketa yang dialami konsumen masuk pada tahap pengaduan resmi, Sekretariat BPSK harus mampu menganalisis dan menjelaskan wewenang

BPSK mengenai kasus-kasus apa saja yang masuk pada klasifikasi tugas dan wewenang BPSK, yaitu sebagai berikut:

Tugas dan Wewenang BPSK diatur dalam Pasal 52 Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

- a) Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi, arbitrase atau konsiliasi.
- b) Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
- c) Pengawasan klausul Baku.
- d) Melapor kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran Undang -Undang ini.
- e) Menerima pengaduan dari konsumen, lisan atau tertulis, tentang dilanggarnya perlindungan konsumen.
- f) Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen.
- g) Memanggil pelaku usaha pelanggar.
- h) Menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran itu.
- i) Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana yang dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK.

- j) Mendapatkan, meneliti, dan/atau menilai surat, dokumen atau alat-alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.
- k) Memutuskan dan menetapkan ada tidaknya kerugian konsumen;
- l) Memberitahukan keputusan pada pelaku usaha pelanggaran Undang-Undang.
- m) Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha pelanggar Undang-Undang.

Pasal 17 huruf b Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan NO. 350/MPP//kep/12/2001 tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. BPSK menolak permohonan penyelesaian sengketa konsumen apabila permohonan penyelesaian sengketa bukan merupakan wewenang BPSK dan dijelaskan lebih lanjut didalam (pedoman Operasional BPSK, 2004: 8-9) sengketa yang bukan wewenang BPSK adalah:

- a) Konsumen yang dirugikan bukan konsumen akhir
- b) Sengketa yang bukan merupakan kewenangan BPSK tidak diterima meskipun penggugatnya konsumen akhir bilamana:
 - i. Tergugatnya adalah lembaga instansi pemerintah baik sipil maupun militer (contohnya dalam masalah SIUP, KTP, Sertifikat penyalahgunaan kekuasaan dll).

- ii. Barang atau jasa yang dikosumsikan secara hukum dilarang untuk dikonsumsi atau diperdagangkan (contohnya dalam masalah: narkoba, barang purbakala, jasa kenikmatan yang dilarang).
 - iii. Kasus pidana yang dilakukan oleh pelaku usaha.
- c) Gugatan *class action* tidak dapat diterima oleh BPSK
 - d) Pelaku usaha tidak boleh mengajukan gugatan kepada konsumen melalui BPSK.

3) Memberikan Solusi

Pasal 3 huruf c UUPK Negara Republik Indonesia Nomor. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa perlindungan konsumen bertujuan untuk meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.

Terlepas dari apakah kasus yang dikonsultasikan oleh konsumen itu merupakan wewenang BPSK atau tidak, anggota Sekretariat yang memberikan layanan konsultasi tersebut harus mampu memberdayakan konsumen dengan menyampaikan arahan atau masukan yang sekiranya dapat menjadi solusi bagi konsumen untuk mendapat kejelasan atau kepastian mengenai hak-haknya yang dilanggar oleh pelaku usaha, serta dapat memberikan edukasi atau informasi kepada konsumen terkait permasalahan yang dialami konsumen, karena penyelenggaraan

perlindungan konsumen menganut salah satu azas yaitu “**asas kepastian hukum**”, agar tujuan akhir dari konsumen dapat diperoleh.

Pasal 4 huruf e Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa bahwa konsumen berhak mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa Konsumen secara patut dan benar, apabila kasus yang dikonsultasikan oleh konsumen tersebut merupakan wewenang BPSK maka konsumen berhak mendapatkan pembelaan dan penyelesaian sengketa secara patut dan benar.

2. Pengembangan Pola Konsultasi yang diberikan BPSK Kota Yogyakarta kepada Konsumen

a. Hasil Penelitian

Hasil penelitian melalui wawancara dengan Bapak Ryandi Wijaya, S.H., dan Ibu Yudhit Nitriasari, S.H., M.kn. ada beberapa pengembangan pendekatan Konsultasi yang diberikan oleh BPSK Kota Yogyakarta adalah sebagai berikut:

1) Melaksanakan *Workshop*.

Pendekatan seperti ini dilaksanakan, agar penyelenggaraan perlindungan konsumen yang dilakukan oleh BPSK Kota Yogyakarta dapat berdampak langsung ke masyarakat luas maka BPSK Kota Yogyakarta perlu melakukan pendekatan-

pendekatan lain agar pelaksanaan tugasnya dalam memberikan layanan konsultasi tidak terlalu terlihat kaku atau monoton, untuk itu BPSK Kota Yogyakarta juga melaksanakan beberapa kegiatan *workshop*/penyuluhan yang berada dibawah naungan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Yogyakarta, hal ini dilaksanakan dengan tujuan untuk memberikan edukasi pada masyarakat agar penyelenggaraan perlindungan konsumen memberikan mamfaat bagi kepentingan konsumen secara keseluruhan. Melalui *workshop* konsumen yang sedang mengalami perselisihan dengan pelaku usaha dapat menceritakan mengenai permasalahan tersebut tanpa harus terburu-buru mengambil langkah yang berujung pelaporan sengketa. Setelah pemateri telah selesai memberikan materi maka proses tanya jawab merupakan kesempatan bagi peserta untuk mencari pengetahuan atau solusi dalam setiap permasalahan yang dihadapinya (hasil wawancara dengan Bapak Ryandi Wijaya, S.H.).

2) **Konsultasi Via Telephone**

Berbeda dengan pendekatan yang sebelumnya, pada pendekatan ini setuju bahwa telah ada pendekatan yang lebih efisien bagi konsumen bertindak untuk melindungi haknya pada setiap perselisihan yang dihadapi, dengan adanya pendekatan seperti ini konsumen tidak harus jauh-jauh untuk berkunjung ke

Kantor BPSK untuk berkonsultasi, menurut bapak Ryandi Wijaya, S.H., pendekatan seperti ini dirasa kurang optimal karena sangat sulit untuk menganalisis tentang keluhan apa yang dikonsultasikan oleh konsumen, berbeda halnya jika berkunjung ke kantor secara langsung tidak hanya mudah untuk menganalisis dan memberikan gambaran solusi pada sengketa yang terjadi, tetapi juga akan memudahkan untuk bisa melihat kondisi Psikologis dari konsumen, karena tidak semua konsumen memiliki itikad baik juga dalam suatu sengketa yang dibawanya, karena berpekara di BPSK bukan hanya untuk memenangkan konsumen tetapi secara adil menentukan hak dan kewajiban yang harus dijalani oleh konsumen maupun pelaku usaha (hasil wawancara dengan Bapak Ryandi Wijaya, S.H.,).

b. Pembahasan dan Analisis

Hasil penelitian yang diuraikan diatas bahwa dalam pengembangan pola konsultasi yang dilakukan oleh Sekretariat BPSK Kota Yogyakarta lebih bersifat memberikan rasa fleksibilitas atas kinerja Skretariat untuk memberikan layanan konsultasi kepada masyarakat dan juga memberikan rasa efisien kepada konsumen untuk berkonsultasi kepada BPSK tidak harus berkunjung langsung ke Kantor BPSK Kota Yogyakarta dengan menggunakan beberapa pengembangan pendekatan yang telah Sekretariat BPSK Kota Yogyakarta lakukan, antara lain sebgai berikut:

1) Melaksanakan *Workshop*

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 alinea ke-IV yang menjelaskan bahwa Untuk membentuk suatu pemerintahan Negara republik Indonesia yang melindungi sgenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa. BPSK Kota Yogyakarta dalam hal memberikan layanan konsultasi kepada konsumen tidak hanya sebatas untuk menanganai dan menyelesaikan sengketa konsumen tetapi juga memberikan pemahaman atau edukasi tentang ilmu pengetahuan dibidang perlindungan konsumen yang merupakan cerminan asas kemamfaatan, yaitu segala upaya perlindungan kosumen harus memberikan mamfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha, dengan menggunakan pendekatan salah satunya dengan menyelenggarakan *workshop* atau penyuluhan yang dilakukan oleh BPSK Kota Yogyakarta untuk memberikan pemaparan materi atau informasi terkait perlindungan konsumen dan juga melakukan interaksi tanya jawab sehingga secara tidak langsung konsumen telah berkonsultasi mengenai kasus tersebut..

Pasal 4 huruf f UUPK Negara Republik Indonesia Nomor. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan

bahwa konsumen berhak mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen, hal tersebut telah dilaksanakan oleh BPSK Kota Yogyakarta dengan menyelenggarakan *workshop* atau penyuluhan kepada masyarakat dengan interaksi tanya jawab yang dilakukan oleh BPSK kepada konsumen yang diyakini akan memberikan dampak positif kepada masyarakat khususnya konsumen yang berengketa, namun menurut penulis dengan pendekatan layanan konsultasi seperti ini memiliki kekurangan, karena tidak mencerminkan asas kerahasiaan. Secara tidak langsung konsumen yang berkonsultasi melalui *workshop* dengan metode interaksi seperti ini akan diketahui identitas dan permasalahan yang dihadapinya oleh peserta lain yang mengikuti *workshop*, selain itu pendekatan ini juga tidak rutin dilaksanakan.

2) *Via Telephone*

Pasal 28F Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 menjelaskan bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.

Pendekatan layanan konsultasi dengan menggunakan via telephon ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi konsumen yang ingin berkonsultasi mengenai kasus yang dialaminya tanpa harus berkunjung langsung ke Kantor BPSK Kota Yogyakarta, konsumen yang berkonsultasi melalui via Telepon bisa langsung menghubungi kontak yang telah disediakan di Kantor BPSK Kota Yogyakarta, namun pendekatan seperti ini dirasa kurang optimal karena sangat sulit untuk menganalisis tentang keluhan apa yang dikonsultasikan oleh konsumen, selain itu karena terbatasnya jumlah anggota sekretariat BPSK Kota Yogyakarta menjadi penghalang juga untuk memberikan layanan konsultasi melalui via telephon, karena tidak setiap waktu anggota sekretariat sempat untuk merespon ketika ada panggilan telephon yang masuk jika ada konsumen yang ingin berkonsultasi.

3. Kendala BPSK Kota Yogyakarta dalam Memberikan Konsultasi kepada Konsumen

a. Hasil Penelitian

Kesulitan sekretariat saat memberikan layanan konsultasi kepada konsumen. Bapak Ryandi Wijaya, S.H., dan Ibu Yudhit Nitriasari, S.H., M.kn. menjelaskan bahwa kesulitan yang selama ini dirasakan tidak ada yang berbeda dari masing-masing Narasumber, yaitu antara lain:

1) Stigma Konsumen Bahwa BPSK Mampu Menyelesaikan Segala Kerugian yang Diadukan.

Kesulitan dalam memberikan konsultasi sering terjadi karena besarnya harapan yang timbul dari konsumen pada BPSK untuk berperan aktif melindungi hak konsumen melalui konsultasi tidak sejalan lurus dengan prakteknya, karena ada stigma yang tercipta oleh konsumen yang menganggap bahwa segala kerugian adalah sengketa yang bisa diadukan ke BPSK, padahal tidak semua permasalahan dapat diterima karena bukan wewenang dari BPSK itu sendiri.

2) Konsumen yang tidak Beritikad Baik

Prinsipnya Bapak Ryandi Wijaya, S.H., dan Ibu Yudhit Nitriasari, S.H., M.kn. dalam memberikan layanan konsultasi kepada konsumen lebih memprioritaskan agar konsumen dapat berkunjung secara langsung untuk bertatap muka dalam menyampaikan keluhannya kepada masing-masing konsultan Sekretariat BPSK Kota Yogyakarta dibandingkan melalui pendekatan via telephone atau pendekatan lainnya, karena pada prakteknya masih banyak konsumen yang menghalalkan segala cara untuk mendapatkan kembali haknya yang sudah dirampas oleh pelaku usaha, dalam menyampaikan keluhannya tidak jarang dilakukan dengan cara-cara penyampaian yang berlebihan seolah-olah konsumen sangat dirugikan atas

perbuatan yang dilakukan oleh pelaku usaha tersebut. Hal-hal seperti ini sekretariat harus mampu melihat secara proporsional dalam menilai suatu kasus agar BPSK Kota Yogyakarta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya tetap berpegang teguh pada azas keseimbangan, itulah yang menjadi prinsip BPSK untuk memberikan penyelesaian sengketa yang memberikan *win-win solution*.

b. Pembahasan dan Analisis

Hasil penelitian yang diuraikan diatas bahwa yang menjadi kendala BPSK Kota Yogyakarta dalam memberikan layanan konsultasi kepada konsumen adalah sebagai berikut:

1) Stigma Konsumen Bahwa BPSK Mampu Menyelesaikan Segala Kerugian.

Pasal 49 Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen didaerah tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Konsumen yang kurang memahami mengenai BPSK beranggapan bahwa badan yang menyelesaikan sengketa konsumen yang dibentuk oleh pemerintah ini dapat menyelesaikan segala kerugian yang di alami oleh konsumen.

Pendapat penulis bahwa masih banyak konsumen yang belum mengetahui mengenai tugas dan wewenang BPSK Kota Yogyakarta dalam melaksanakan tugasnya, dengan adanya hal tersebut konsumen dalam menyelesaikan sengketanya sering terjadi salah paham untuk mengartikan kasus yang diperkarakan di BPSK, salah satunya contoh kasus dimana ada seorang konsumen yang membeli mesin untuk pengolahan daging bakso, karena dengan menggunakan alat penggilingan bakso tersebut si konsumen bisa mendapatkan keuntungan hingga dua kali lipat dari memproduksi bakso secara manual, namun pada saat objek jual beli tersebut diserahkan kepada konsumen ternyata mesin tersebut tidak berfungsi secara optimal dan ada beberapa komponen yang tidak berfungsi sebagai mana mestinya, dengan alasan itulah konsumen meminta perbaikan atau ditukar dengan mesin penggilingan bakso yang baru namun pihak *dealer*/ toko tersebut tidak mengindahkan apa yang dikehendaki oleh konsumen, bahwa mesin penggilingan tersebut saat di demo oleh karyawan dealer berjalan dengan baik dan tanpa ada kendala. Karena atas dasar itulah konsumen membawa permasalahan ini ke BPSK untuk dikonsultasikan terlebih dahulu. Setelah mendengar dan menganalisis kasus yang dibawa oleh konsumen, sekretariat BPSK Kota Yogyakarta memberikan penjelasan mengenai klasifikasi kasus yang bisa diperkarakan

melalui BPSK Kota Yogyakarta adalah kasus yang jenis konsumen yang dirugikan adalah jenis konsumen akhir. Contoh kasus diatas bahwa Sekretariat tidak dapat menerima kasus tersebut dikarenakan konsumen yang memperkarakan kasusnya bukanlah merupakan konsumen akhir melainkan jenis Konsumen komersial (*commercial consumer*), yaitu setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk memproduksi barang dan/atau jasa lain dengan tujuan mendapat keuntungan.

Menurut penulis berdasarkan contoh diatas menjelaskan secara langsung bahwa masyarakat atau konsumen sulit menafsirkan mengenai pengertian konsumen di dalam UUPK, konsumen mana yang dapat diberikan perlindungan hukum oleh UUPK, Pasal 1 angka 2 menjelaskan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan.

Mengenai hal konsumen mana yang dapat dilindungi oleh UUPK telah penulis jelaskan di bab-bab sebelumnya dengan mengutip dari beberapa jurnal hukum, yang pada dasarnya adalah kualifikasi orang yang dapat diberikan perlindungan hukum oleh UUPK adalah konsumen akhir karena pihak ini

adalah pemakai terakhir (end-user) atas barang atau jasa yang tidak lagi diperdagangkan. Konsumen akhir disini mengacu pada pengertian “pemakai terakhir dan tidak untuk diperdagangkan”. Berdasarkan dari contoh diatas, biasanya orang akan menyatakan bahwa pembeli mesin penggilingan bakso adalah konsumen karena telah membayar objek yang diperjual belikan, namun penafsiran tersebut berbeda dengan UUPK yang sudah penulis jelaskan diatas, dengan begitu segala hal yang termuat didalam UUPK yang sulit ditafsirkan oleh masyarakat awam seharusnya penyelenggara perlindungan konsumen tidak terkecuali BPSK Kota Yogyakarta untuk dapat memberikan pemahaman yang sederhana kepada masyarakat luas agar tidak terjadi lagi kesalah pahaman oleh konsumen itu sendiri yang akan mengupayakan pembelaan akan hak-haknya yang telah diciderai oleh pelaku usaha di BPSK Kota Yogyakarta.

2) Konsumen yang tidak Beriktikad Baik

Pasal 5 huruf b Undang-Undang Negara Republik Indonesia Perlindungan Konsumen Tahun 1999 menyatakan bahwa konsumen harus beriktikad baik dalam transaksi barang dan jasa. Hal tersebut dimaksudkan agar konsumen dalam bertransaksi tidak dilakukan dengan tidak berat sebelah terhadap barang yang akan dibeli.

Pasal 6 huruf b Pelaku Usaha memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beriktikad baik. Bukan pelaku usaha saja yang harus beriktikad baik kepada konsumen, tetapi juga sebaliknya konsumen juga harus beriktikad baik sehingga hubungan antara pelaku usaha dan konsumen menjadi harmonis.

Pasal 6 ayat 1 Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor. 30 Tahun 1999 tentang Arbitase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menjelaskan bahwa Sengketa atau beda pendapat perdata dapat diselesaikan oleh para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa yang didasarkan pada iktikad baik dengan mengesampingkan penyelesaian secara litigasi di Pengadilan Negeri.

Sengketa yang diselesaikan melalui alternatif penyelesaian sengketa harus didasari oleh iktikad baik karena penyelesaian segeketa diluar pengadilan atau non litigasi lebih mengutamakan penyelesaian secara musyawarah atau kekeluargaan.

C. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Pola-pola konsultasi yang dilakukan oleh sekretariat BPSK Kota Yogyakarta, diberikan dengan pola yang sama, yaitu antara lain:

- a) Mendengar konsumen secara langsung agar lebih mudah untuk mengetahui dan memahami duduk perkara mengenai kasus yang dikonsultasikan oleh konsumen.
- b) Menganalisis kasus dan menjelaskan wewenang BPSK Kota Yogyakarta, sebelum diberikan arahan atau solusi oleh Sekretariat BPSK, setiap kasus yang dikonsultasikan akan dianalisis secara langsung guna mengetahui apakah kasus yang dikonsultasikan masuk pada klasifikasi BPSK atau tidak.
- c) Memberikan solusi kepada konsumen, terlepas dari apakah kasus yang dikonsultasikan oleh konsumen itu merupakan wewenang BPSK atau tidak, anggota sekretariat yang memberikan layanan konsultasi kepada konsumen sebisa mungkin akan memberi arahan atau masukan yang dapat memberikan kejelasan bagi penyelenggaraan perlindungan konsumen, yang mencerminkan asas kepastian hukum.

Pengembangan pola konsultasi Yang diberikan oleh BPSK Kota Yogyakarta kurang efektif, karena masih banyak terdapat kekurangan, seperti:

- a) Melaksanakan *workshop*, Walaupun metode seperti ini dapat memberikan edukasi kepada masyarakat awam, namun pelaksanaannya tidak mencerminkan asas kerahasiaan dan tidak dilakukan secara rutin oleh BPSK Kota Yogyakarta.

- b) Konsultasi via telephone, pada metode ini terbatasnya jumlah anggota sekretariat BPSK Kota Yogyakarta menjadi penghalang juga untuk memberikan layanan konsultasi melalui via telephon, karena tidak setiap waktu anggota sekretariat sempat untuk merespon ketika ada panggilan telephon yang masuk jika ada konsumen yang ingin berkonsultasi.

Kesulitan BPSK Kota Yogyakarta saat memberikan layanan konsultasi antara lain:

- a) Stigma konsumen beranggapan bahwa setiap kerugian yang dialami oleh konsumen bisa diselesaikan oleh BPSK Kota Yogyakarta, padahal tidak semua permasalahan dapat diterima karena bukan wewenang BPSK itu sendiri, untuk itu penulis menyimpulkan bahwa layanan konsultasi dirasa sangat penting didalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, karena dengan adanya layanan konsultasi yang diberikan oleh BPSK akan memberikan pemahaman edukasi mengenai hak-hak, serta langkah apa yang harus ditempuh oleh konsumen sebelum masuk pada tahap pengaduan resmi yang dilakukan oleh konsumen.
- b) Tidak semua konsumen yang berperkara melalui BPSK Kota Yogyakarta didasari iktikad baik, masih banyak konsumen yang menghalalkan segala cara untuk mendapatkan kembali haknya yang telah di rampas oleh pelaku usaha dengan menambah-nambahkan cerita agar Sekretariat BPSK mempercayai seolah-olah konsumen

sangat dirugikan atas kecuranagan yang dilakukan oleh pelaku usaha.

2. Saran

- a) Perlu adanya upaya pemerintah untuk meningkatkan anggaran kepada BPSK Kota Yogyakarta agar dalam pelaksanaan tugas dan wewenangnya didalam melindungi konsumen agar dapat berjalan secara optimal salah satunya layanan konsultasi.
- b) Menimbang tugas Sekretariat yang tidak sedikit dalam menunjang kinerja BPSK Kota Yogyakarta, perlu adanya penambahan anggota Sekretariat BPSK Kota Yogyakarta, yang saat ini masih berjumlah 3 (tiga) orang, sehingga untuk pembagian tugas masing-masing sekretariat BPSK Kota Yogyakarta dalam memberikan layanan konsultasi dapat berjalan dengan tersistematis sehingga konsumen tidak harus mengantri untuk berkonsultasi di BPSK.
- c) Pengembangan pola konsultasi yang ditawarkan BPSK Kota Yogyakarta kurang efektif karena masih terdapat kekurangan dalam pelaksanaannya, sehingga perlu adanya pengembangan yang lebih mutakhir dan bersifat mengikuti zaman yang lebih modern, terkait pengembangan pola konsultasi yang dilakukan oleh sekretariat BPSK Kota Yogyakarta harus berpegang teguh pada asas-asas dan aturan yang ada didalam Undang-Undang Negara Republik Indonesia tentang Perlindungan Konsumen. Contoh, seperti lebih mampu memberikan pendekatan melalui online yang mamfaatkan

layanan social media (*Facebook, Instagram, Twitter* dll) dapat dijadikan sebagai wadah oleh BPSK Kota Yogyakarta untuk menyampaikan informasi dan juga memberikan edukasi sehingga BPSK khususnya di Kota Yogyakarta dapat diketahui dengan mudah oleh masyarakat luas.

- d) Bersengketa di BPSK tidak hanya pihak pelaku usaha saja yang harus dituntut beriktikad baik dalam proses penyelesaian sengketa, pihak konsumen juga dituntut untuk beriktikad baik agar azas keseimbangan dapat terimplementasi dengan baik, dengan begitu proses penyelesaian sengketa melalui BPSK Kota Yogyakarta akan sejalan dengan prinsip-prinsip yang telah dianut oleh BPSK sebagai alternatif penyelesaian sengketa, yaitu penyelesaian sengketa yang bersifat *win-win solution* yang tidak merugikan salah satu pihak.
- e) Pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya diharapkan lebih bijak dan mentaati segala aturan yang telah diatur dalam Undang-Undang yang berlaku, serta menghormati apa yang sudah menjadi hak konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU DAN SKRIPSI

- Adi Nugroho, Susanti. (2008). *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana Media Group
- Direktur Perlindungan Konsumen, (2003). *Pedoman Operasional BPSK*. Jakarta: Dapertemen Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia.
- Gunawan, Widjaja dan Ahmad Yani (2003). *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia.
- Inosentius, Samsul. (2004). *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. (2016). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika, Jakarta.
- Mariana, Anisa Putri. (2014). *Analisis Yuridis (Penyelesaian sengketa konsumen oleh badan Penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) dalam Perspektif Perlindungan Konsumen di Kota Yogyakarta, (S1) Fakultas Syari'ah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta*.
- Ridho, Pratama. (2018). *Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Menegakkan Hak-Hak Konsumen (Studi pada BPSK Kabupaten Lampung Tengah*. Skripsi (S1) Fakultas hukum Universitas Lampung Bandar Lampung.
- Shofie, Yusuf. (2016). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Kharisma Putra Utama.
- Shidarta, (2006). *Hukum Perlindungan Indonesia*. Jakarta: PT Grasindo.
- Siahaan, N.H.T, (2005). *Hukum Konsumen*. Bandung: PT. Samitra Media Utama.
- Soekanto, Soerjono. (1982). *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia Pers.
- Soekanto, Soerdjono. Sri Mamudji. (2015). *Penelitian Hukum Normatif Tinjauan Singkat*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Susanto, Happy. (2009). *Hak-Hak Konsumen jika Dirugikan*. Jakarta: Visi Media.

Vita Sari, Elsy. (2019). *Perlindungan Konsumen di Kota Yogyakarta Setelah Berlakunya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2014 tentang Jaminan Produk Halal*. Skripsi (S1) Fakultas Hukum Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

Widjaja, Giunawan. (2001). *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Zulham, (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

JURNAL

Desy, Ary Setyawati. (2017). Perlindungan bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Transaksi Elektronik, *Syiah Kuala Law Journal: Vol. 1, No 3*

Edwin, Kristanto. (2014). Peran BPSK dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen melalui Proses Mediasi. (S1) Fakultas *Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta*

Hesti Dwi Atuti, (2015), Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK, *Jurnal Ilmu Hukum: Vol. 1, No. 2.*

Irsan, Rahman. (2015). Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional, *Jurnal Pembaharuan Hukum: Vol 11, No 1.*

Kurniawan, (2012). Peran dan kendala penyelesaian sengketa konsumen melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK). *Jurnal Dinamika Hukum: Vol 12, No 1.*

Mansyur, Ali. (2015). Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi nasional. *Jurnal Pembaharuan Hukum: Vol 11, No 1.*

Mia, Hadiati dan Mariska Myeke (2017). Efektivitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK DKI Jakarta. *Jurnal Hukum PRIORIS: Vol. 6, No 1.*

Rahman, Arif. (2018). Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang. *Jurnal Ilmu Hukum: Vol. 2, No. 1.*

Rizka, Syafriana. (2016), Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik. *De Lega Lata: Vol 1 No 2.*

Sari, Norma. (2014). Pemberdayaan Hak Konsumen atas Informasi Obat. *Jurnal Media Hukum: Vol 21, No 2*.

Sari, Norma. (2017). Analisis Dampak Perjanjian *Trans Pacifik Partnership* (TPP) terhadap Perlindungan Konsumen Obat di Indonesia. *Prosiding Konferensi Nasional Kewarganegaraan III, Universitas Ahmad Dahlan*.

Zainul, Akhyar. (2015). Peranan BPSK Kota Banjarmasin. *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan: Vol 5, No 10*.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945

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

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Keputusan Presiden, Negara Republik Indonesia Nomor. 90 Tahun 2001. LN RI No. 105, tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, Kota Makasar.

Peraturan Pemerintah Negara Republik Indonesia No. 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan, Negara Republik Indonesia tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

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

WEBSITE

Nugroho, Wahyu. (2018) Sejumlah Catatan BPKN di Tahun 2018. Diakses pada 17 September 2019 dari <https://nasional.sindonews.com/read/1363620/15/sejumlah-catatan-bpkn-di-tahun-2018-1545062094>

A customer is the most important visitor on our premises. Diakses pada 30 September 2019 dari <https://www.linkedin.com/pulse/customer-most-important-visitor-our-premises-werner-h%C3%BCtenrauch>