

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi landasan hukum bagi pelaksanaan upaya pemberdayaan konsumen dan diharapkan mengantar konsumen yang cerdas dan mandiri, meningkatkan harkat, martabat, mengetahui hak dan kewajiban konsumen yang pada akhirnya dapat mendorong iklim usaha yang sehat, sementara kepada pelaku usaha selalu menyalahgunakan peluang ini, diharapkan pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usaha menempatkan konsumen tidak semata-mata menjadi target pasar, namun mempertimbangkan konsumen menjadi jaminan pasar dalam jangka waktu panjang.²¹

Dengan demikian pelaku usaha didorong untuk menjadi pelaku usaha yang tangguh, jujur dan bertanggung jawab yang pada akhirnya akan tercipta perekonomian yang tangguh. Kota pekanbaru yang memiliki jumlah penduduk lebih dari 1.000.000 jiwa sapat menjadi tujuan pasar yang potensial dan menjanjikan untuk peredaran berbagai produk barang dan/atau jasa.

Oleh sebab itu tidaklah berlebihan urgensi Pemerintah Kota Pekanbaru dalam hal ini Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru membentuk lembaga peradilan diluar pengadilan umum berupa suatu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sejak periode 2008-2013 dan

²¹ Dokumen Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

periode 2013-2018 dengan Keputusan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 637/M-DAG/KEP/6/2013 tentang Pemberhentian Dan Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada pemerintah Kota Pekanbaru. Hal ini sejalan dengan visi Kota Pekanbaru, **Terwujudnya Kota Pekanbaru Sebagai Pusat Perdagangan Dan Jasa, Pendidikan Serta Pusat Kebudayaan Melayu Menuju Masyarakat Sejahtera Yang Berlandaskan Iman Dan Taqwa.**²²

Di Propinsi Riau hanya Pemerintah Kota Pekanbaru yang telah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sejak tahun 2008 sehingga permasalahan pengaduan konsumen yang masuk dan dari Kabupaten/Kota lainnya diselesaikan oleh badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) kota pekanbaru. Dengan kata lain Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru telah mewakili Propinsi Riau dalam hal penyelesaian masalah perlindungan konsumen. Awal tahun 2015 barulah Kabupaten Kuantan Singing membentuk pula Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Dengan diberlakukannya Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru diharapkan para pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usahanya dapat menempatkan konsumen tidak semata-mata menjadi target pasar, tetapi merupakan jaminan pasar dalam kurun waktu panjang, yang

²² *Ibid*

pada akhirnya perlindungan konsumen dapat merebut pasar dalam era globalisasi pasar bebas di masa yang akan datang.

Data pengaduan kasus yang masuk dan penyelesaiannya tahun 2013-2016 adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1
Daftar Perkara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen BPSK
Tahun 2013-2016

| No | Cara Penyelesaian | Tahun | | | | Jumlah Perkara |
|--------------|-------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------|
| | | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | |
| 1 | KONSILIASI | - | - | 10 | 9 | 19 |
| 2 | MEDIASI | 8 | 14 | 13 | 11 | 46 |
| 3 | ARBITRASE | 26 | 30 | 59 | 20 | 135 |
| TOTAL | | 34 | 44 | 82 | 40 | 200 |

Sumber: Pengumpulan data pada Badan Penyelesaian Sengketa Kota Pekanbaru

B. Dasar Hukum

Dasar hukum dalam mendirikan BPSK adalah:²³

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Kepres Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintahan Kota Pekanbaru, Kota Pare Pare, Kota Pekanbaru, Kota Denpasar, Kota Batam, Kabupaten Aceh Utara dan Kabupaten Serdang Bedagai.
3. Keputusan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 637/M-DAG/KEP/6/2013 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Pekanbaru.

²³ Ibid

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Surat Keputusan Nomor 637/M-DAG/KEP/6/2008 tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru.
5. Surat Penugasan Dirjen Perdagangan Dalam Negeri Nomor 968/M-DAG/6/2008 tanggal 27 Juni 2008 tentang Pelantikan dan Pengambilan Sumpah Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintahan Kota Pekanbaru Periode 2008-2013.
6. Surat Penugasan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 1383/M-DAG/ST/6/2013 tanggal 13 Juni 2013 tentang Pelantikan dan Pengambilan Sumpah Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintahan Kota Pekanbaru Periode 2013-2018.
7. Surat Penugasan Direktorat Jenderal Standardisasi dan Perlindungan Konsumen Nomor 36/SPK/ST/10/2014 tanggal 30 Oktober 2014 tentang Pelantikan dan Pengambilan Sumpah Kepala Sekretariat dan Anggota Sekretariat Pengganti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Pekanbaru.
8. Berita Acara Pelantikan dan Pengambilan Sumpah Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pada Pemerintah Kota Pekanbaru Periode 2013-2018
9. Berita Acara Pelantikan dan Pengambilan Sumpah Kepala Sekretariat dan Anggota Sekretariat Pengganti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pemerintah Kota Pekanbaru Bulan Januari 2015.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Maksud dan Tujuan BPSK²⁴

a. Maksud

1. Untuk percepatan penanganan dan penyelesaian pengaduan sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sehingga konsumen dapat mendapatkan jaminan kepastian hukum.
2. Untuk mewujudkan keseragaman penanganan dalam rangka penyelesaian sengketa konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru.

b. Tujuan

1. Meningkatkan kesadaran hukum, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.

²⁴ *Ibid*

6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

D. Visi dan Misi BPSK²⁵

a. Visi

Terwujudnya upaya penyelesaian Sengketa Konsumen dalam rangka pemberdayaan dan perlindungan masyarakat sehingga tercapainya peningkatan kualitas barang dan pelayanan jasa di kota Pekanbaru dan sekitarnya.

b. Misi

1. Mewujudkan kota Pekanbaru sebagai pusat perdagangan dan jasa yang bermartabat sehingga memacu terciptanya situasi ekonomi yang kondusif dan menguntungkan dengan mengutamakan perlindungan konsumen.
2. Mewujudkan kemandirian dan keberdayaan konsumen dalam menjalankan hak dan melaksanakan kewajibannya sehingga terangkat harkat dan martabatnya sebagai konsumen.
3. Mewujudkan system perlindungan yang mengandung unsur kepastian hukum, keadilan dan manfaat secara berimbang bagi konsumen dan pelaku usaha.
4. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha untuk bersikap jujur dan bertanggung jawab sehingga mampu menjamin keangsanan usaha dan perlindungan konsumen.

²⁵ *Ibid*

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

E. Struktur Organisasi BPSK²⁶

1. Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

a. Unsur pemerintah

1. H. ARIZAL, SH. MH (Dishubkominfo) : Ketua
2. Drs. ZULKARNAIN (Disperindag) : Anggota
3. ARIE SUSMA INDAH, SH. MH (Diskop, UMKM) : Anggota

b. Unsur Konsumen

1. Drs. RIZAL FURDAIL : Wakil Ketua
2. SANTOSO, SH : Anggota
3. VERA LUSIANA, SE : Anggota

c. Unsur Pelaku Usaha

1. ERAWATI, SH : Anggota
2. AIDIL FITSEN, SH : Anggota
3. MAHLIL, S. Ag : Anggota

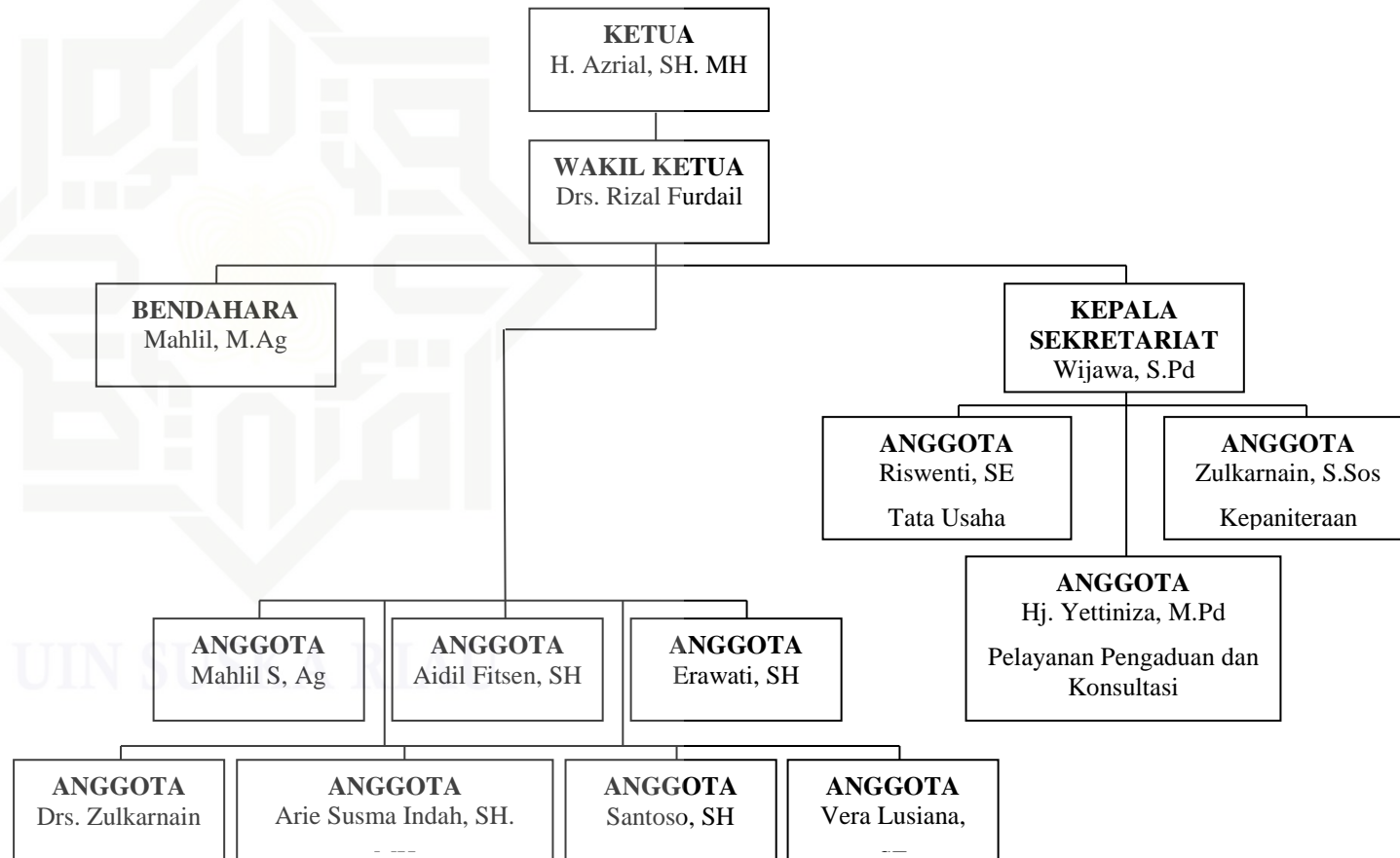
2. Struktur Sekretariat BPSK Kota Pekanbaru

- Kepala Sekretariat : WIJAYA, S. Pd
- Anggota : Dra. Hj. YETTINIZA, M. Pd
- : ZULKARNAIN, S. Sos
- : RISWENTI, SE

²⁶ Data Struktur Organisasi Anggota BPSK

STRUKTUR ORGANISASI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)

KOTA PEKANBARU PERIODE 2013-2018



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

F. Tugas dan Kewenangan BPSK²⁶

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mempunyai tugas dan wewenang diatur dalam pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Jo Surat Keputusan Memperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 sebagai berikut:

- a. Melaksanakan penanganan dan pelayanan sengketa konsumen dengan cara Konsiliasi, Mediasi atau Arbitrase.
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
- d. Melaporkan kepada Penyidik Umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun lisan, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran perlindungan konsumen.
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

²⁶ Dokumen Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia mematuhi panggilan BPSK.
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan pemeriksaan.
- k. Memutuskan dan menetapkan ada dan/atau tidak adanya kerugian dipihak konsumen.
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.