

**OPTIMALISASI PERAN BADAN PENYELESAIAN  
SENGKETA  
KONSUMEN (BPSK) DALAM PENYELESAIAN SENGKETA  
PEMBIAYAAN KONSUMEN DI TENGAH TERJADINYA  
DISHARMONISASI PENGATURAN<sup>1</sup>**

Oleh  
Yusuf Shofie<sup>2</sup>  
Fakultas Hukum Universitas YARSI  
Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia  
Email: yusuf.shofie@yarsi.ac.id,  
shofienie@gmail.com

---

<sup>1</sup>Tulisan ini diangkat dari kertas kerja penulis untuk Seminar dalam rangka Penyelenggaraan Musyawarah Nasional (Munas) I Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), 11-14 Juni 2013, difasilitasi Direktorat Pemberdayaan Konsumen, Direktorat Jenderal Standardisasi dan Perlindungan Konsumen (SPK), Kementerian Perdagangan RI, dengan tema “Harmonisasi Perundang-undangan Yang Berkaitan dengan Pembiayaan Konsumen dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia”, Hotel Inna Grand Bali Beach, Sanur, Denpasar, Bali, 13 Juni 2013. Sumber bahan-bahan penulisannya pun dikembangkan dari kajian/ penelitian menyangkut Penanganan Pengaduan-Pengaduan Konsumen oleh sejumlah Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) di berbagai Provinsi di Indonesia selama penulis menjabat sebagai Anggota/ Komisioner Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia (BPKN-RI) 2009-2012, dengan metode *Focus Group Discussion* (FGD) dan analisis yuridis-normatif, dilengkapi dengan kajian mendalam terhadap dokumen-dokumen putusan-putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Pengadilan dan Mahkamah Agung Republik Indonesia.

<sup>2</sup>DR. Yusuf Shofie, S.H., adalah *Lektor*, Dosen Tetap Fakultas Hukum Universitas YARSI Jakarta (1992- sekarang/ 2013), pengajar Hukum Perlindungan Konsumen, Tindak Pidana Ekonomi, Hukum Pidana, Hukum Acara Pidana, dan Tindak Pidana Ekonomi pada Fakultas Hukum Universitas YARSI, Hukum Perlindungan Konsumen pada Fakultas Hukum Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya Jakarta dan Hukum Pidana dan Kegiatan Perekonomian (HPKP) pada Program Magister Ilmu Hukum Universitas Pancasila Jakarta serta Advokat –Pengacara (1993-sekarang/2013), mantan Anggota/ Komisioner BPKN-RI Periode 2009-2012. Pernah mengajar Hukum Pidana dan Kegiatan Perekonomian (HPKP) bersama Prof.Dr.Sutan Remy Sjahdeini, S.H. pada Program Pascasarjana Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Indonesia (FHUI) (2010, 2011, dan 2012). Sejumlah buku pernah ditulisnya, antara lain: “Tanggung Jawab Pidana Korporasi dalam Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia” (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2011, Cet.ke-1, Disertasi, ISBN 978-979-414-995-9), “Kapita Selekta Hukum Perlindungan Konsumen” (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2008, Cet.ke-1, ISBN 979-414-970-5), “Sinopsis dan Komentar Undang-undang Perlindungan Konsumen: Panduan Bagi Konsumen dan Pelaku Usaha” (Jakarta: Perum Percetakan Negara RI, 2008, Cet.ke-1, ISBN 978-979-3747-42-2), “Penyelesaian Sengketa Konsumen menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK): Teori dan Praktek Penegakan Hukum” (Bandung: Citra Aditya Bakti, Cet. Ke-1, 2003, ISBN 979-414-885-7), “Pelaku Usaha, Konsumen dan Tindak Pidana Korporasi” (Jakarta: Ghalia Indonesia, Cet.ke-1, 2002, ISBN 979-450-406-8), dan “PerlindunganKonsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya” [Bandung: Citra Aditya Bakti, Cet. Ke-1 (1999-2000), Cet. Ke-2 (2003), Cet.ke-3 (2009), ISBN 978-979-414-819-8].

**Abstract**

*Consumers' protection ultimately depends on how the institutions on this matter respond, handle, and document all sorts of issues or claims reported by consumers. The Agency for the Settlement of Consumers' Disputes (BPSK) in this respect serves as an alternative off-court solution to any disputes related to consumers' right protection as stipulated in UU No.8/1999 on consumers' rights. In fact, the findings of assessment conducted by the National Agency for Consumers' Protection (BPKN-RI) reveal that the operating procedures of LPKSMs have contributed to the better performance of the existing BPSKs in serving the BPSKs' functions as required by UUPK 1999, that is, to protect consumers' right. Focusing on consumers' financing scheme, this study suggests that BPSKs have successfully managed to prevent consumers'-protection related cases from remaining unsolved. The handling of these cases—which is under the Junior Chief Justice' supervision and which is a big success—should be appreciated despite the institution's lack of sufficient law of procedure. The government should therefore put the revised decree (on the Ministries of Industry and Trade dated December 10 2001 on BPSK's job description) into effect. So far (until 2013) this decree, which was formulated by an expert team in 2006 and was completed in 2007, has not been put into effect even with the disharmony of control on this matter.*

**Keywords:** *Optimization, the Agency for the Settlement of Consumers' Disputes, the National Agency for Consumers' Protection, Consumers' Financing Scheme, Dispute, Consumers' Claim, disharmony of Control*

**Abstrak**

Referensi sah dalam perlindungan konsumen digantungkan pada bagaimana berbagai lembaga-lembaga perlindungan konsumen menangkap, menangani dan mendokumentasikan berbagai masalah pengaduan-pengaduan konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan salah satu lembaga alternatif penyelesaian sengketa perlindungan konsumen di luar pengadilan yang diamanatkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK 1999). Pada kenyataannya, dari sejumlah assessment Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia (BPKN-RI) yang dilakukan di lapangan diketahui bahwa cara kerja LPKSM-LPKSM turut mendorong dan mempengaruhi kinerja BPSK-BPSK yang sudah beroperasi untuk berperan lebih aktif sesuai tugas pokok organisasi (tupoksi) berpihak pada perlindungan konsumen sejalan dengan latar belakang filosofis pemberlakuan UUPK 1999. Fokus kajian penulis pada topik pembiayaan konsumen menunjukkan sukses BPSK-BPSK dalam mencegah terjadinya penumpukan perkara-perkara perlindungan konsumen yang menjadi tanggung jawab Ketua Muda Mahkamah Agung Republik Indonesia (MA-RI) Urusan Perdata Khusus pada tingkat kasasi, layak untuk diapresiasi di tengah-tengah berbagai kendala keterbatasan yang dialami BPSK-BPSK tersebut, antara lain hukum acara yang mengaturnya. Pemerintah perlu segera memberlakukan revisi Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI tanggal 10 Desember 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan

Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang revisinya sudah diselesaikan oleh satu tim ahli (2006-2007) namun hingga kini (2013) revisinya pun belum diberlakukan dalam situasi dimana terjadi disharmonisasi pengaturan.

**Kata Kunci:** Optimalisasi, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Pembiayaan Konsumen, Sengketa, Pengaduan Konsumen, Hukum Acara, Disharmonisasi Pengaturan.

## PENDAHULUAN

Bagi penulis judul yang dimintakan kepada penulis untuk memberikan bahasan atau analisis dalam seminar yang terhormat ini, cukup menyiratkan semangat untuk terus mendorong dan menumbuhkembangkan peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai alternatif penyelesaian sengketa yang disediakan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (disingkat UUPK 1999). *Pertama-tama*, kata-kata “optimalisasi” mewakili semangat tersebut. *Kedua*, tercermin dalam kata-kata “penyelesaian sengketa pembiayaan konsumen”. *Ketiga*, kata-kata “disharmonisasi pengaturan” (bukan “disharmonisasi peraturan”) [Garis bawah dari penulis].

Tentu bahasan atau analisis lebih lanjut dalam kertas kerja sederhana ini didasarkan pada beberapa kata kunci tersebut dengan harapan penulis dapat memberikan alternatif penyelesaian, jika ternyata ke depan peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dipertahankan, diperluas, dikurangi atau bahkan kemungkinan dihapuskan dan diberikan alternatif penggantinya dalam sub sistem hukum perlindungan konsumen sebagai bagian dari sistem hukum nasional. Politik hukum nasional saat ini dan di masa mendatang akan menentukannya mengingat draft Rancangan Revisi Undang-undang Perlindungan Konsumen telah diselesaikan Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia (BPKN-RI) Periode 2009-2012 dan telah disampaikan kepada Presiden RI.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup>Surat Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia tanggal 11 Oktober 2012 Nomor 126/BPKN/10/2012 tentang Rekomendasi Rancangan Undang-undang tentang Perubahan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Surat ini ditandatangani Franciscus Welirang, Wakil Ketua BPKN-RI dan disampaikan kepada Presiden Republik Indonesia setelah mendapatkan persetujuan dari para Anggota/ Komisioner BPKN-RI dalam rapat

## PEMBAHASAN

### 1. Optimalisasi Peran BPSK

Dari Kerangka Acuan Kerja (KAK) atau *Term of Reference* (TOR) penyelenggara, penulis belum mengetahui apa yang dimaksudkan dengan “optimalisasi” dan “harmonisasi” oleh penyelenggara. Untuk mencari tahu makna “optimalisasi”, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) (2005) dirujuk. Dalam KBBI (2005) tersebut dijumpai uraian kata “optimal”, sebagaimana dikutipkan berikut ini:

“(ter)baik; tertinggi; paling menguntungkan: *dng kondisi fisik yg -- kami yakin akan menang dl pertandingan sore nanti; kita telah bekerja secara --*;  
meng·op·ti·mal·kan *v* menjadikan paling baik; menjadikan paling tinggi;  
peng·op·ti·mal·an *n* proses, cara, perbuatan mengoptimal-kan (menjadikan paling baik, paling tinggi, dsb)”<sup>4</sup>

Tidak ada penyebutan tentang “optimalisasi” di dalamnya, juga penggunaannya. Sesuai dengan kaidah penggunaannya, lebih digunakan kata “pengoptimalan” dari pada “optimalisasi”. Sedangkan “harmonisasi”, yaitu: pengharmonisan, berasal dari kata “harmoni”, yang artinya keselarasan atau keserasian. Contoh penggunaan kata “harmoni”, yaitu: “harus ada *harmoni* antara

---

plenonya. Tembusan rekomendasi ini disampaikan kepada: Wakil Presiden RI, Menko Kesra RI, Menteri Perdagangan RI, Sesjen Kementerian Perdagangan RI, Direktur Jendral Standardisasi dan Perlindungan Konsumen (SPK) Kementerian Perdagangan RI, dan Kepala Biro Hukum Kementerian Perdagangan RI. Naskah Akademis Rancangan UU tentang Perubahan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Draft Rancangan UU tentang Perubahan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terlampir dalam rekomendasi tersebut.

<sup>4</sup>Pusat Bahasa, Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2005, Edisi ke-3), hal.800. Ada beberapa pengertian optimal menurut beberapa pendapat para ahli, sebagai berikut:

- 1) Optimal merupakan jumlah, derajat, atau sesuatu yang paling disukai, bisa dicapai dalam suatu kondisi tertentu (Herilarium, wordpress.com). “Optimum” tidak berarti maksimum, karena “optimum” mempertimbangkan juga faktor faktor batasan atau konstan. Kata “optimum” mengacu kepada kualitas bukan kuantitas. Hal ini berarti yang terbaik bukan yang terbesar;
- 2) 2) Optimal adalah berusaha untuk memaksimalkan sesuatu yang diinginkan (Sisdjatmo, 1983: 266). Sumber: Adi Ilham Akbar blog spot (16 Mei 2011), sumber: <http://adiilhamakbar.blogspot.com/2011/05/aset.html>, diakses 7 Juni 2012. Rujukan dari blog ini seyogyanya ditelusuri pada sumber aslinya. Karena keterbatasan waktu dan desakan dari penyelenggara, penulis belum sempat menelusurinya.

irama dan gerak”. Kata “disharmoni” sebagai kata benda diartikan kejanggalan.<sup>5</sup> Jadi, dengan merujuk pada KBBI (2005) tersebut, substansi kertas kerja penulis yang diinginkan penyelenggara, yaitu: proses dan cara menjadikan BPSK menjadi paling baik. Sehubungan dengan ini, menurut hemat penulis secara singkat perlu ditelusuri ke belakang dari segi sejarah (hukum) perlindungan konsumen di Indonesia, terutama menyangkut proses dan cara menangkap aspirasi perlindungan konsumen, melalui penanganan pengaduan konsumen dari warganegara Indonesia maupun bukan warganegara Indonesia.

Menurut penulis, beberapa arahan normatif mendasar dari Resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa tanggal 16 April 1985 Nomor 39/248 tentang Perlindungan Konsumen, lazim disebut *UN Guidelines on Consumer Protection*, diharapkan tetap dijadikan inspirasi mempertahankan eksistensi BPSK. Berikut dikutipkan 4 (empat) item dari substansi resolusi tersebut dengan terjemahan bebas penulis.<sup>6</sup>

- *Governments should provide or maintain adequate infrastructure to develop, implement and monitor consumer protection policies. Special care should be taken to ensure for consumer protection are implemented for the benefit of all sectors of the population, particularly the rural population (Pemerintah menyediakan atau mempertahankan kerangka dasar yang memadai bagi pengembangan, pelaksanaan dan pengawasan kebijakan perlindungan konsumen. Perhatian khusus diberikan agar pelaksanaan perlindungan konsumen memberi manfaat bagi seluruh lapisan masyarakat, khususnya di daerah pedesaan).*
- *Governments should establish or maintain legal and/or administrative measures to enable consumers or, as appropriate, relevant organization to obtain redress through formal or informal procedures that are expeditious, fair, inexpensive and accessible. Such procedures should take particular*

---

<sup>5</sup>Pusat Bahasa, Departemen Pendidikan Nasional, *op.cit.*, hal.268 dan 390.

<sup>6</sup>Resolution Adopted by The General Assembly (on the report of the Second Committee A/39/789/Add.2)) 39/248 on Consumer Protection, Distr.General A/RES/39/248 16 April 1985.

*account of the needs of low-income consumers* (Pemerintah menetapkan atau mempertahankan perangkat-perangkat hukum dan administratif yang selayaknya memungkinkan konsumen atau organisasi yang relevan memperoleh ganti rugi melalui prosedur formal ataupun informal yang cepat, adil, murah dan terjangkau. Prosedur demikian bermanfaat bagi sejumlah kebutuhan konsumen berpenghasilan rendah).

- *Governments should encourage all enterprises to resolve consumer disputes in a fair, expeditious and informal manner, and to establish voluntary mechanisms, including advisory services and informal complaints procedures, which can provide assistance to consumers* (Pemerintah mendorong semua pelaku usaha menyelesaikan sengketa konsumen secara konsisten, cepat, dan informal serta menetapkan mekanisme suka rela, meliputi layanan konsultasi dan prosedur pengaduan informal yang dapat membantu konsumen).
- *Governments should encourage consumer organizations and other interested groups, including media, to undertake education and information programmes, particularly for the benefit of low-income consumer groups in rural and urban areas* (Pemerintah mendorong organisasi konsumen dan kelompok-kelompok kepentingan lainnya, termasuk media, untuk menjalankan program-program pendidikan dan informasi, khususnya bagi konsumen berpenghasilan rendah di pedesaan dan perkotaan).

Melalui pemberlakuan UUPK 1999, maka BPSK merupakan perwujudan dari arahan-arahan normatif dari Resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa tanggal 16 April 1985 Nomor 39/248 tentang Perlindungan Konsumen.<sup>7</sup> BPSK didesain

---

<sup>7</sup>Resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa tanggal 16 April 1985 Nomor 39/248 tentang Perlindungan Konsumen, (*UN Guidelines on Consumer Protection*) ini pernah dikutip dan dijadikan pertimbangan hukum oleh majelis hakim untuk mengabulkan gugatan para penggugat (konsumen) dalam gugatan *class actions* dalam kasus kenaikan harga/tarif elpiji oleh pelaku usaha, dalam hal ini Perusahaan Pertambangan Minyak dan Gas Bumi Nasional (Pertamina). Lihat: Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat tanggal 9 Oktober 2001 Nomor 550/Pdt.G/2000/PN Jkt.Pst. Putusan ini dibatalkan pada tingkat banding dan kasasi. Lihat: Putusan Mahkamah Agung RI tanggal 5 Juni 2003 Nomor 551K/Pdt/2003 jo Putusan Pengadilan Tinggi Jakarta tanggal 4 Juni 2002 Nomor 94/Pdt/2002/PT DKI.

bukan sebagai pengadilan, tidak ada hakim, juga tidak ada kewenangan untuk melakukan eksekusi putusan. BPSK bukan *Small Claims Court*, mungkin mirip. BPSK merupakan *quasi-rechtspraak* seperti diinspirasi dari pendahulunya, Panitia Penyelesaian Perselisihan Perburuhan Daerah (P4D) dan Panitia Penyelesaian Perselisihan Perburuhan (P4P) yang telah dilikuidasi dan penggantinya, Pengadilan Hubungan Industrial (PHI), sudah menjalankan tugasnya berdasarkan Undang-undang Nomor 2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial (disingkat UU PHI 2004) dan peraturan-peraturan pelaksanaannya.<sup>8</sup> BPSK didesain sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen di luar Pengadilan dengan tugas pokok organisasi (tupoksi) pada dasarnya berupa produk putusan konsiliasi, putusan mediasi dan putusan arbitrase. Hanya putusan arbitrase BPSK masih mungkin diajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri di wilayah hukum BPSK yang bersangkutan atau Pengadilan Negeri dimana konsumen berdomisili khusus bagi BPSK Provinsi DKI Jakarta serta berakhir di Mahkamah Agung RI, jika putusan Pengadilan Negeri atas keberatan tersebut diajukan kasasi.

“Kemiripan” BPSK dengan *Small Claims Court* di negara-negara dengan sistem *common law* kadang-kadang membuat sebagian Anggota-Anggota BPSK menyebut dirinya hakim, meskipun penulis tidak membenarkannya atau pun menyalahkannya. Penulis masih terus mencermati dinamikanya. Hitam-putih di dalam UUPK 1999 tidak ada penyebutan “hakim”. Tentu dengan ruang yang serba terbatas di dalam kertas kerja ini, penting disebutkan rujukan-rujukan tentang *Small Claims Court*.

---

<sup>8</sup>Undang-undang Nomor 2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial (LNRI Tahun 2004 Nomor 6, TLNRI Nomor 4356) jo Undang-undang Nomor 2 Tahun 2005 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Nomor 1 Tahun 2005 tentang Penangguhan Mulai Berlakunya Undang-undang Undang-undang Nomor 2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial (LNRI Tahun 2005 Nomor 73, TLNRI Nomor 4523) jo Keputusan Ketua Mahkamah Republik Indonesia tanggal April 2006 Nomor: KMA/034/SK/IV/2006 tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-undang Nomor 2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial jo Keputusan Ketua Mahkamah Republik Indonesia tanggal April 2006 Nomor: KMA/035/SK/IV/2006 tanggal tentang Pedoman Pelaksanaan Administrasi Perkara pada Pengadilan Hubungan Industrial.

Di negara-negara *common law*, *Small Claims Court* yang menjadi satu dengan *County Court*<sup>9</sup> tidak didesain khusus untuk perlindungan konsumen semata. Dalam konteks hubungan hukum perdata pelaku usaha dengan konsumen, masing-masing pihak dapat bertindak sebagai penggugat atau tergugat. Tidak seperti BPSK, posisi konsumen selalu sebagai penggugat dan pelaku usaha sebagai tergugat. Di dalam buku Ralph Warner (2008) setebal 532 halaman disebutkan bahwa *Small Claims Court* didesain untuk pengajuan gugatan dengan pembatasan jumlah tuntutan tertentu menyangkut perkara-perkara pelanggaran perjanjian (*breach of contract*), kerusakan barang-barang (*property damage*), luka fisik dan rohani [*personal injury (and mental distress)*], luka fisik akibat produk cacat (*injured by a defective product*), pelanggaran garansi (*breach of warranty*), praktik tidak terpuji profesi (*professional malpractice*), dan kerugian semata-mata ekonomis (*nuisance*).<sup>10</sup> *Bureau of Consumer Protection* negara bagian Wisconsin di Amerika Serikat juga menyebutkan perkara-perkara serupa dengan pembatasan tuntutan tidak melampaui jumlah tuntutan \$ 5,000.<sup>11</sup> Sedangkan di negara bagian lainnya, seperti California, *Departement of Consumer Affairs*nya tidak hanya menyebutkan perkara-perkara tersebut sebagai kompetensi absolutnya, melainkan juga kerugian-kerugian akibat kecelakaan kendaraan (*automobiles accidents*). Dan dalam jual-beli barang, pelaku usaha dan konsumen, masing-masing dapat menjadi penggugat atau tergugat satu dengan lainnya, dalam hal ini *consumer purchase (claim by seller)* dan *consumer purchase (claim by buyer)*.<sup>12</sup> Dalam Masyarakat Ekonomi Eropa (Uni Eropa), pada *Small Claims Court* ditangani perkara-perkara pembayaran hutang, pengembalian barang yang dibeli secara kredit (*return of goods bought on credit*), pelanggaran perjanjian

---

<sup>9</sup>Constitutional Affairs Committee, *The Courts: Small Claims (First Report of Session 2005-06)*, London: The House of Commons, 22 November 2005, hal.3.

<sup>10</sup>Ralph Warner, *Everybody's Guide to Small Claims Court*, USA: Berkeley, CA, NOLO, March 2008, 12th Edition.

<sup>11</sup>Bureau of Consumer Protection, *Small Claims Court: Consumer Facts, Protecting Wisconsin Consumers for 75 Years*, tanpa tahun.

<sup>12</sup>*The Dos and Don'ts of Using The Small Claims Court*, California Department of Consumer Affairs, USA: 2002, hal.12.

menyangkut barang atau kepemilikan (*breach of contract concerning goods or property*), dan sengketa perumahan (*housing disputes*).<sup>13</sup> *Minor disputes* juga diperiksa di *Small Claims Court*.<sup>14</sup>

Di Negara tetangga kita Philipina, nilai tuntutan yang diajukan di *Small Claims Court* tidak boleh melampaui 100,000 *pesos* dengan merujuk pada *Section 2* dari *Republic of the Phillippines Supreme Court, A.M. No.08-8-7-SC, Rule of Procedure For Small Claims Cases*.<sup>15</sup> Sedangkan pokok perkara yang dapat diajukan dengan prosedur tersebut ditentukan dalam *Section 4* ketentuan tersebut sebagaimana dikutipkan berikut ini:

“... *These claims or demands may be:*

(a) *For money owed under any of the following:*

1. *Contract of Lease;*
2. *Contract of Loan;*
3. *Contract of Services;*
4. *Contract of Sale; or*
5. *Contract of Mortgage;*

(b) *For damages arising from any of the following:*

1. *Fault or negligence;*
2. *Quasi-contract; or*
3. *Contract.*”<sup>16</sup>

Dalam sejarah peradilan di Amerika Serikat, Jeffrey H. Joseph dan Barry A. Friedman (1977) menyebutkan dalam catatan kaki artikel jurnal hukumnya: “*The*

---

<sup>13</sup>Constitutional Affairs Committee, *The Courts: Small Claims (First Report of Session 2005-06)*, London: The House of Commons, 22 November 2005, hal.6.

<sup>14</sup>Justin A. Stanley, “The Resolution of Minor Disputes and The Seventh Amendment”, *Marquette Law Review*, Vol.60: 963, No.4, 1977, hal.964.

<sup>15</sup>Section 2 menentukan: “...the value of claim does not exceed One Hundred Thousand Pesos (P 100,000.00) exclusive of interest”. Lihat: *Republic of the Phillippines Supreme Court, A.M. No.08-8-7-SC, Rule of Procedure For Small Claims Cases, Effective October 1, 2008*. Manila, Philippines: September 2008, hal.5.

<sup>16</sup>*Ibid.*, hal.6.

*first true small claims court in the United States was established in Kansas in 1913*”. Penyebutan tahun 1913 berkaitan dengan tulisan Roscoe Pound (1913) yang berjudul “*Administration of Justice in the Modern City*”, 26 Harvard Law Review 302, 315-321 (1913). Dalam frasa catatan kaki mereka: “...when Roscoe Pound wrote an article urging the creation of an alternate mechanism for resolving small consumer disputes”.<sup>17</sup>

Kritik Roscoe Pound tentang bekerjanya *Small Claims Court* diklarifikasi kebenarannya dalam buku Ross Cranston yang diedit kembali oleh Colin Scott dan Julia Black dan terbit dengan judul *Cranston’s Consumers and The Law* (2000).<sup>18</sup> Colin Scott dan Julia Black (2000) menyebutkan bahwa Roscoe Pound mendorong terselenggaranya *Small Claims Court*. Ia memarahi para advokat atas konsentrasi mereka pada prinsip-prinsip substansi hukum dan mendesak mereka untuk mengenali ketidakseimbangan dan ketidakadilan yang diperoleh rakyat jelata. Disadarinya ketidakmungkinan kehadiran advokat di *Small Claims Court* dan sebagai gantinya penggugat dibantu oleh petugas-petugas pengadilan dan hakim. Sukses reformasi dari Roscoe Pound di Amerika Serikat tercatat dalam jurnal hukum, yaitu: (1) tersedianya layanan pengadilan dengan mudah bagi rakyat jelata; (2) penyederhanaan praktik dan prosedur di pengadilan; (3) pengurangan penundaan sidang dan biaya-biaya yang tidak perlu; (4) peningkatan kepercayaan publik kepada pengadilan.<sup>19</sup>

Hingga kini sukses reformasi tersebut terdokumentasi dalam berbagai jurnal tentang efektif dan efisiennya *Small Claims Court* dalam melayani rakyat jelata, tidak terbatas pada sengketa perlindungan konsumen. Dalam tulisan Peter Finkle dan David Cohen (1993) disebutkan problem yang dialami kebanyakan konsumen berikut ini:

---

<sup>17</sup>Jeffrey H. Joseph dan Barry A. Friedman, “Consumer Redress Through The Small Claims Court: A Proposed Model Consumer Justice Act” *Boston College Industrial and Commercial Law Review*, Volumen XVIII, Number 5, June 1977, hal.839.

<sup>18</sup>Colin Scott dan Julia Black, *Cranston’s Consumers and The Law*, London, Edinburg, Dublin: Butterworth, 2000, 3rd edition, hal.110-111.

<sup>19</sup>*Ibid.*

*“One of the most frequently mentioned complaints made by consumers is their perceived difficulty in obtaining redress when their expectations in relation to purchases or other acquisitions of goods or services are disappointed. Problem may relate to delivery dates, product design or performance, durability or a range of associated product defects”.*<sup>20</sup>

Problemnya tidak lagi pada persoalan prosedural seperti yang dikritik Roscoe Pound (1913) di masa lalu, melainkan pada substansi yang didalilkan atau dibantah para pihak. Jadi, tidak sepenuhnya lagi pada hambatan prosedural, seperti yang banyak dialami BPSK di Indonesia. Meskipun pandangan Roscoe Pound (1913) yang masuk akal tersebut diadopsi di Inggris, Colin Scott dan Julia Black (2000) mencatat bahwa 60 tahun kemudian (1970an) masih kurang dicermati di England dan Wales dengan merujuk pada studi tentang *County Court 1980-1981* di London.<sup>21</sup> Namun dalam laporan tentang kinerja *Small Claims Court* di Uni Eropa oleh *Constitutional Affairs Committee* (November 2005) disebutkan bahwa *Small Claims Court* telah bekerja dengan baik dengan biaya rendah, kualitas prosedur yang baik bagi para pencari keadilan, informal dan lebih cepat dibandingkan dengan prosedur biasa lainnya.<sup>22</sup> *Constitutional Affairs Committee* tersebut merekomendasikan dalam laporannya bahwa *Small Claims Court* pada masing-masing Negara tetap dapat menjalankan tugasnya berdasarkan hukum yang berlaku setempat meskipun menyangkut *cross border cases*.<sup>23</sup> Mark

---

<sup>20</sup>Peter Finkle dan David Cohen, “Consumer Redress Through Alternative Dispute Resolution and Small Claims Court: Theory and Practice”, *Windsor Yearbook of Access to Justice*, 1993, hal.82

<sup>21</sup>Colin Scott dan Julia Black, *op.cit.*, hal.111.

<sup>22</sup>Dalam *Constitutional Affairs Committee* (November 2005) disebutkan: “*The small claims system, which operates in the county court, generally works well in providing a low cost, good quality procedure for large numbers of litigants. The procedure is informal and quicker than ordinary proceedings. It assists [assists (!)] litigants to appear in person by providing greater judicial intervention and support and enables people to avoid incurring substantial legal costs in order to pursue small monetary claims. Nonetheless, while recognising the inherent qualities in the system, this inquiry has also identified a number deficiencies and some potential for improvements*”. Lihat: *Constitutional Affairs Committee, op.cit.*, hal.3.

<sup>23</sup>*Constitutional Affairs Committee* (November 2005) merekomendasikan: “*The European Small Claims Procedure could be of real benefit in cross border cases, but we are concerned that the claiming of disproportionate legal costs and the unrealistically low limits could undermine its value, furthermore, we see no reason to extend the European Small Claims Procedure to wholly*

E. Budnitz (2004) menelusuri dalam kajiannya bahwa ternyata alternatif penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan malah berbiaya tinggi dibandingkan dengan nilai tuntutan dari konsumen.<sup>24</sup> Dalam pencerminan penulis, Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) tidak populer dan kurang menjadi pilihan penyelesaian sengketa di kalangan konsumen, karena menyangkut biaya yang harus dikeluarkan konsumen<sup>25</sup> tidak sebanding dengan nilai sengketa konsumen dengan pelaku usaha.

Dinamika BPSK setelah berdiri di beberapa kota dan kabupaten sejak tahun 2012 hingga kini, terdokumentasi secara statistik peran mereka selama Tahun 2003-2009 sebagaimana *direlease* Kementerian Perdagangan RI (2010). Saat BPKN-RI menyampaikan rekomendasinya kepada kedua kementerian jumlah BPSK sampai dengan tahun 2011 jumlah BPSK yang terbentuk baru di 65 daerah Kabupaten/Kota, termasuk 1 di Provinsi DKI Jakarta. Apabila dibandingkan dengan jumlah Kabupaten/Kota di Indonesia pada tahun 2011 sebanyak 491 Kabupaten/Kota, baru terbentuk sebanyak 13,24 %.<sup>26</sup> Di tahun 2012,

---

*domestic cases, where the existing system is available with lower cost risk and has been shown the work relatively well*". Lihat: *Ibid.*, hal.25.

<sup>24</sup>Mark E. Budnitz "The High Cost of Mandatory Consumer Arbitration", *Law and Contemporary Problems*, Vol.67: 133, Winter/Spring 2004, hal.133-166.

<sup>25</sup>Biaya Pendaftaran sengketa pada Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) Rp 2.000.000 (dua juta rupiah), dibayarkan pada saat permohonan arbitrase. Biaya-biaya tersebut belum termasuk komponen biaya-biaya berikut: Biaya tersebut belum termasuk (1) biaya Administrasi, (2) biaya pemeriksaan dan (3) biaya arbiter, (4) biaya pemanggilan, transportasi dan honorarium saksi dan/atau tenaga ahli, (5) biaya transportasi, akomodasi dan biaya tambahan (bila ada), untuk arbiter yang berdomisili diluar tempat kedudukan sidang terkait, (6) biaya persidangan yang dilakukan di tempat selain tempat yang disediakan oleh BANI, (7) biaya penyerahan/pendaftaran putusan di Pengadilan Negeri terkait, serta (8) biaya untuk pendapat yang mengikat ditetapkan oleh Ketua BANI secara kasuistis yang disesuaikan dengan kompleksitas permasalahan yang diajukan. Selengkapnya silahkan Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI), diakses melalui *sitenya*. Sumber: Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI), [http://www.bani-arb.org/bani\\_biaya\\_ind.html](http://www.bani-arb.org/bani_biaya_ind.html), diakses 12 Juni 2013.

<sup>26</sup>Sumber BPKN-RI, 2011.

**Tabel 1. Data Statistik Perkara di BPSK seluruh Indonesia 2003-2009**

No	Tahun	Masuk		Selesai			Gagal	Dalam Proses	Diajukan Keberatan
		Barang	Jasa	Konsiliasi	Mediasi	Arbitrase			
1	2003	23	41	2	56	5	1	0	1
2	2004	15	55	6	44	16	4	0	0
3	2005	40	76	5	90	18	3	0	0
4	2006	77	112	9	153	26	1	0	1
5	2007	121	163	38	170	33	43	0	2
6	2008	64	81	20	95	28	2	0	0
7	2009	33	60	8	49	26	2	8	0
	TOTAL	373	588	88	657	152	56	8	4
		961							

Sumber: Kasie Kelembagaan BPSK Kementerian Perdagangan RI, Juli 2010<sup>27</sup>

Kementerian Perdagangan RI mengumumkan jumlah BPSK sudah menjadi 73.<sup>28</sup>

Untuk penguatan BPSK sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, perhatian mendalam diberikan oleh Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)-RI Periode 2009-2012 dengan menerima kedatangan sejumlah BPSK dan menampung semua problematik keseharian para anggotanya dan sekretariatnya. BPKN-RI secara khusus juga menugaskan para anggota/ komisionernya di Komisi III Pengaduan dan Penanganan Kasus dengan melakukan *assessment* penanganan pengaduan oleh LPKSM dan BPSK. Hasilnya yang dilaporkan dalam Rapat Pleno BPKN-RI bermanfaat bagi penyelesaian pembahasan Revisi Undang-undang Perlindungan Konsumen yang sudah disebutkan di muka. BPSK seyogyanya tetap diberdayakan dalam koridor sistem penegakan hukum perlindungan konsumen di Indonesia. BPKN-RI telah menyampaikan rekomendasi kepada kedua Kementerian yang kurang memberikan

<sup>27</sup>Kemendag Siapkan Rp10,9 M untuk Perlindungan Konsumen: Sebagian dana akan digunakan untuk membentuk BPSK di sejumlah daerah”, Selasa, 06 July 2010, Sumber: HukumOnline, <http://hukumonline.com/berita/baca/lt4c330af544267/kemendag-siapkan-rp109-m-untuk-perlindungan-konsumen>, 31 Maret 2012

<sup>28</sup>Sumber: Forum Komunikasi Nasional BPSK: Apresiasi Bagi BPSK Berkinerja Baik, Siaran Pers Pusat Hubungan Masyarakat Kementerian Perdagangan RI, Jakarta, 13 Juni 2012.

perhatian mereka pada dinamika BPSK pada tataran praksis sesuai kewenangan mereka masing-masing.<sup>29</sup>

BPSK seyogyanya semakin diperkuat Sekretariatnya dalam menampung pengaduan-pengaduan konsumen. Dari pengalaman praktik penulis selama berkarir menangani pengaduan-pengaduan konsumen pada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) 1991-2007, penulis memandang pengaduan konsumen sebagai sumber utama (primer) referensi perlindungan konsumen. Keluh kesah konsumen tidak cukup dibingkai dalam data statistik pengaduan konsumen dengan mengelompokkannya dalam komoditas-komoditas barang dan/atau jasa. Dari pendalaman kasus demi kasus secara kualitatif, tentu dengan kecermatan luar biasa membaca dokumen-dokumen yang disampaikan konsumen, akan dapat terdeteksi ada tidaknya pelanggaran hak-hak konsumen, bahkan pelanggaran di bidang perlindungan konsumen.

Tentu pengaduan-pengaduan konsumen ke BPSK tidak selalu berujung pada putusan konsiliasi, putusan mediasi, atau bahkan putusan arbitrase. Tidak jarang dengan mendengar cerita-cerita sukses (*succes stories*) para Anggota BPSK yang dengan penuh dedikasi menjalankan tugasnya, dengan berkonsultasi di Sekretariat BPSK masalah-masalah yang dialami konsumen sudah terselesaikan. Jadi, BPSK sebenarnya berjasa dalam menghindarkan masuknya gugatan-gugatan para konsumen ke Pengadilan Negeri (PN), Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) dan Pengadilan Agama (PA), bahkan pada akhirnya menghindarkan penumpukan berkas perkara-perkara perlindungan konsumen di Mahkamah Agung (MA) RI sejak kelahiran sejumlah BPSK di tahun 2002 hingga sekarang (2013).

Cerita-cerita sukses BPSK tidak dapat dilepaskan dari praktik-praktik baik (*best practices*) penyelenggaraan perlindungan konsumen oleh sejumlah Non Governmental Organizations (NGOs) atau Organisasi Non Pemerintah (Ornop)<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup>Surat BPKN-RI Nomor 316 /BPKN/11/2011 tanggal 25 Nopember 2011 tentang Rekomendasi Akselerasi Kinerja BPSK, ditujukan kepada Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia dan Surat BPKN-RI Nomor 315 /BPKN/11/2011 tanggal Jakarta, 25 Nopember 2011 tentang Rekomendasi Tentang BPSK, ditujukan kepada Menteri Keuangan Republik Indonesia

<sup>30</sup>Penyebutan lainnya, yaitu: Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM).

di Indonesia di masa lalu sebelum berlakunya UUPK 1999, seperti: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) (Jakarta), Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (Semarang), Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia Yogyakarta, Yayasan Lembaga Konsumen Palembang, dan masih banyak lagi yang lainnya. Keuletan dan kegigihan dalam menangani pengaduan konsumen melalui mediasi menjadi “modal” yang tidak ternilai manfaatnya bagi pengembangan BPSK di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Setelah berlakunya UUPK 1999, eksistensi NGOs di masa lalu tersebut diberi ruang dalam UUPK 1999 dengan nama Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).

Nomenklatur “pengaduan konsumen” memang seyogyanya diklarifikasi terlebih dahulu, apalagi dalam UUPK 1999 tidak dijumpai definisi operasionalnya. Kata “pengaduan” di sini tidak dipahami dalam teknis hukum pidana dan hukum acara pidana menyangkut bedanya “pengaduan” dan “laporan”,<sup>31</sup> melainkan pada dasarnya dipahami dalam konteks hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen menyangkut objek transaksi barang dan/atau jasa. Dalam KBBI (2005) “pengaduan” diartikan: “(1) proses, cara, perbuatan mengadu; (2) ungkapan rasa tidak senang atau tidak puas akan hal-hal yang tidak begitu penting, tetapi perlu diperhatikan”.<sup>32</sup> Dari literatur (hukum) perlindungan

<sup>31</sup>Beda “pengaduan” dan “laporan” dalam konteks hukum pidana dan hukum acara pidana.

PENGADUAN	LAPORAN
1. Hanya dapat dilakukan/ disampaikan oleh orang tertentu	1. Dapat dilakukan/ disampaikan oleh siapa saja
2. Dapat ditarik/ dicabut kembali	2. Tidak dapat ditarik/ dicabut kembali
3. Penyampaiannya terikat jangka waktu	3. Penyampaiannya tidak terikat jangka waktu
4. Syarat formal bagi Jaksa Penuntut Umum untuk menuntut Tersangka/ Terdakwa di Pengadilan (Dalam surat pengaduan tertulis klausul berupa <i>permintaan agar tersangka dituntut secara pidana</i> . Surat ini terlampir dalam surat dakwaan), disamping dilengkapi Berita Acara Pendapat (Resume) Penyidik, Berita Acara Pemeriksaan Saksi-saksi dan Tersangka, serta Berita Acara Penggeledahan dan Penyitaan Barang Bukti.	4. Penuntutan Tersangka/ Terdakwa di Pengadilan oleh Jaksa Penuntut Umum <i>tidaklah</i> semata-mata atas dasar laporan, melainkan atas dasar Berita Acara Pendapat (Resume) Penyidik, Berita Acara Pemeriksaan Saksi-saksi dan Tersangka, serta Berita Acara Penggeledahan dan Penyitaan Barang Bukti.

<sup>32</sup>Pusat Bahasa, Departemen Pendidikan Nasional, *op.cit.*, hal. 9.

konsumen dijumpai upaya mendefinisikan “pengaduan” sebagaimana dikutipkan berikut ini:

“..., *making a complaint is a step forward in improving things for ourselves. Even if the matter is slight or the sum involved is not large, complaining successfully will give you a sense of satisfaction, of not being exploited. Also, not only is it a matter of principle, complaining may also save other consumers from suffering the same fate.*”<sup>33</sup>

Sementara itu Cheryl L. Smith dan Robert R. Kerton (1990) meyakini bahwa frekuensi pengaduan konsumen tidak diragukan lagi berasal dari ketidakcocokan (*discrepancy*) antara harapan dan pengalaman dan karenanya penjual yang tidak pro aktif menggali informasi dari pengaduan konsumen tidak mampu memanfaatkan secara ekonomis apa yang dapat ditunjukkan.<sup>34</sup> Penulis (2002, 2008) sendiri mengartikan “pengaduan” sebagai berikut: “...pilihan yang diambil seseorang dari pada pilihan diam, ketika merasa dikecewakan, bahkan dirugikan. Ia merasa sudah memberikan sesuatu *prestasi*, tetapi ternyata *kontra prestasi* yang didupakannya lain, tidak sesuai dengan persepsinya”<sup>35</sup> (Garis bawah dari penulis).

Pendekatan konseptual lainnya dikemukakan pula oleh Chickery J. Kasouf, Kevin Geluch dan Jeffrey C. Strieter (1995) dengan memandang pengaduan konsumen (*consumer complaints*) sebagai bentuk informasi pasar yang disampaikan konsumen. Pengaduan konsumen merupakan sumber informasi berharga yang dapat digunakan untuk membuat penyesuaian-penyesuaian strategis atau taktis ketika pelanggan (*customers*) menyampaikan *feedback* tentang produk (*products*) atau jasa (*services*).<sup>36</sup> Pada tataran praksis seperti

---

<sup>33</sup>*How to Complain and Get Results (A CAP Guide based on actual complaints handled by CAP)* (Pulau Pinang, Malaysia: Consumers’ Association of Penang, 1994), hal.11.

<sup>34</sup>Cheryl L. Smith dan Robert R. Kerton, “*Measuring The Impact of Complaint-Handling on Consumer Loyalty*”, IIQP Research Report RR-90-05, June 1990, hal.

<sup>35</sup>Yusuf Shofie, *Kapita Selektu Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2008, Cet.ke-1), hal.80.

<sup>36</sup>Chickery J. Kasouf, Kevin Geluch dan Jeffrey C. Strieter, “Consumer Complaint As Market Intelligence: Orienting Context and Conceptual Framework”, *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behaviour*, Volume 8, 1995, hal.59.

ditunjukkan di Iran oleh Mahmood Samadi Largani, Shahram Gilaninnia dan Seyyed Javad Moussavian (2011) pengelolaan pengaduan secara konseptual melalui *Customer Complaints Management (CCM)* dilakukan untuk menciptakan kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*). Para penulis terakhir ini memandang bahwa pengaduan (*complaints*) merupakan konsekuensi alami aktivitas pelayanan. Oleh karenanya nomenklatur “*complaint management*” digunakan dalam rangkaian aktivitas “*service recovery*” yang meliputi: penerimaan pengaduan (*receipt*), penyelidikan pengaduan (*investigation*), penyelesaian pengaduan (*settlement*), pencegahan pengaduan lebih lanjut (*prevention of customer complaints*), dan pemulihan kerugian pelanggan (*recovery of the customer*).<sup>37</sup> Pendekatan konseptual ini menuju pada peningkatan kualitas barang atau jasa yang disediakan bagi konsumen. Jadi, pendekatan ini mencoba mencari tahu harapan-harapan konsumen (*consumer expectations*) tentang barang atau jasa. Dari berbagai literatur tersebut, penulis sampai pada pemahaman bahwa nomenklatur pengaduan konsumen tidak sepenuhnya pada ranah nomenklatur penegakan hukum. Kalaupun sampai pada penegakan hukum, itu terbatas apa yang disebut “hukumnya para pihak”, dalam hal ini kesepakatan-kesepakatan bebas yang dicapai antara pelaku usaha dan konsumen.

Selama 13 (tiga belas tahun) lebih keberlakuan UUPK 1999, lambat laun pengaduan konsumen menjadi *mainstream* kebijakan Kementerian Perdagangan RI dan BPKN-RI, juga badan-badan lainnya yang dibentuk Negara, seperti Komisi Ombudsman Nasional (KON) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) RI sesuai perundang-undangan, di tengah-tengah maraknya kritik pelaksanaan perlindungan konsumen dengan tolok ukur “penanganan” pengaduan konsumen. Tidak jarang kelembagaan yang satu dibandingkan dengan kelembagaan lainnya, seperti membandingkan kinerja BPKN dengan YLKI, dengan tanpa memperhatikan tugas pokok organisasi (tupoksi) masing-masing. “Penanganan”

---

<sup>37</sup>Mahmood Samadi Largani, Shahram Gilaninnia dan Seyyed Javad Moussavian, “The Role of Customer Complaint Management in Consumer Satisfaction for New Industrial Enterprises of Iran”, *International Journal of Business Administration*, Vol.2, No.3, August 2011, hal.140.

<sup>38</sup>Atmosfer Positif Berinvestasi di Era OJK”, *Rubrik Inforial*, Majalah Berita Mingguan Tempo, 27 Mei – 2 Juni 2013, hal.45, ISSN-0126-4273.

pengaduan konsumen tentu akan berbeda dengan merujuk pada kewenangan yang diberikan sesuai perundang-undangan. Sosialisasi kepada masyarakat luas tetap diperlukan agar harapan masyarakat proporsional.

Diluncurkannya *Call Centre* Pengaduan oleh lembaga-lembaga yang dibentuk oleh Negara di tahun 2013 ini seyogyanya disambut dengan baik sebagai bentuk kemudahan akses konsumen (warganegara) untuk mendapatkan pelayanan pengaduan konsumen. OJK saat ini telah menyediakan *call center* di (021) 500-655, email: [konsumen@ojk.go.id](mailto:konsumen@ojk.go.id) atau faksimili (021) 386-6032 untuk melayani pengaduan konsumen<sup>38</sup> dengan nomenklatur “konsumen” yang berbeda dengan UUPK 1999<sup>39</sup>. Menurut Kusumaningtuti S. Soetiono, Anggota Dewan Komisiner Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen OJK, kepadanya telah dilaporkan 29 perusahaan yang diduga menawarkan investasi liar atau bodong.<sup>40</sup> Sekretariat BPKN-RI pun pada Senin, 27 Mei 2013 baru saja meluncurkan *call center* untuk BPKN Nomor 153 untuk melayani keluhan konsumen. Nomor yang diberikan Kementrian Komunikasi dan Informatika tersebut mefupakan nomor keluhan yang dapat diakses masyarakat. No *call centre* 153 dipilih karena setiap tanggal 15 Maret diperingati sebagai hari hak konsumen sedunia (*consumer rights day*).<sup>41</sup> Menurut Eddie Yanto Latief, Sekretaris BPKN, layanan *call center* BPKN 153 dapat menjadi media penghubung dengan berbagai permasalahan konsumen yang sering terjadi di masyarakat. Terpetakannya kasus-kasus konsumen yang

---

<sup>39</sup>Konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis pada Perasuransian, dan peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan [Pasal 1 angka 15 Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) (LNRI Tahun 2011 Nomor 111 TLNRI Nomor 5253) [Selanjutnya disingkat UU OJK 2011].

<sup>40</sup>“Atmosfer Positif Berinvestasi di Era OJK”, *loc.cit.*

<sup>41</sup>Penggagas No *Call Centre* 153 tersebut adalah Dra. Indah Suksmaningsih, MPM, mantan Ketua Pengurus Harian YLKI dan mantan Anggota BPKN-RI Periode 2009-2012. Gagasan tersebut tidak muncul begitu saja, melainkan melalui proses panjang Komisi III Pengaduan dan Penanganan Kasus BPKN-RI dalam serangkaian kegiatan panjang *assessment* pengaduan konsumen di berbagai kota oleh Dinas Perdagangan Kabupaten – Kota dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat. Keberagaman dan kekhasan penanganan pengaduan konsumen menunjukkan para pelaku penanganan pengaduan konsumen cukup memahami prosedur penanganan pengaduan konsumen.

diadukan dapat menjadi rekomendasi BPKN kepada pemerintah setelah melalui proses verifikasi dan analisis mendalam.<sup>42</sup> Dijadikannya pengaduan konsumen sebagai *mainstream* dalam menangkap aspirasi perlindungan konsumen oleh lembaga-lembaga lainnya, tidaklah mesti menjadi “pesaing” bagi BPSK. Justru ini semakin memperkuat BPSK di dalam menjalankan tugasnya sebagai alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Dengan keterbatasan pembinaan sumber daya manusia, alokasi dana penyelenggaraannya serta kurang dipahaminya peran BPSK dalam rangka otonomi daerah, menurut penulis BPSK dapat melakukan yang terbaik dari segi tugas pokok organisasi (tupoksi)nya.

Antisipasi terhadap gugatan-gugatan massal konsumen terhadap pelaku usaha di BPSK perlu dilakukan, tidak cukup dengan argumentasi hukum Pasal 46 ayat (1) huruf b jo Pasal 46 ayat (2) UUPK 1999 bahwa gugatan class actions menjadi kewenangan absolut Pengadilan Negeri. Dalam literatur dijumpai uraian yang memberikan penjelasan teoritis tentang fenomena gugatan-gugatan kolektif melibatkan sejumlah besar konsumen sebagai konsekuensi logis kecenderungan produk massal pelaku usaha menyangkut barang atau jasa.

Roger Van den Berg dan Lous Visscher (2008), keduanya ahli hukum dari *School of Law, Erasmus University Rotterdam* menulis bahwa gugatan-gugatan perdata konsumen menjadi mahal, terutama ketika tidak tersedia instrumen hukum publik untuk melindungi konsumen.<sup>43</sup> Perkembangan teoritik dan praktik *Small Claims Class Action* juga ditunjukkan dalam uraian William B. Rubenstein (2006). Gugatan-gugatan dengan jumlah kecil diajukan pula dengan prosedur

---

<sup>42</sup>“Inilah Alasan Call Center BPKN Gunakan Angka 153”, Sumber: *TribunNews.com*, <http://www.tribunnews.com/2013/05/27/inilah-alasan-call-center-bpkn-gunakan-angka-153>, diakses 7 Juni 2013. Lihat juga: “The Vice Minister of Trade Inaugurates The BPKN Call Center Number 153”, Monday, 27 May 2013, sumber: Kementerian Perdagangan RI, <http://www.kemendag.go.id/en/photo/2013/05/27/wamendag-resmikan-layanan-call-center-bpkn-nomor-153>, diakses 7 Juni 2013; “Proses Aduan Konsumen Masih Lambat”, Sumber: *MetroTVNews*, <http://www.metrotvnews.com/metronews/read/2013/05/27/2/156919/Proses-Aduan-Konsumen-Masih-Lambat>, diakses 7 Juni 2013; “Call Center 153, untuk Semua Keluhan Konsumen”, Selasa, 28 Mei 2013, 09:43 WIB, sumber: Kompas, <http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2013/05/28/09432346/Call.Center.153..untuk.Semua.Keluhan.Konsumen>, diakses 7 Juni 2013;

<sup>43</sup>Roger Van den Berg dan Lous Visscher, “The Preventive Functions of Collective Actions For Damages in Consumer Law”, *Erasmus Law Review*, Volume 01 Issue 02, 2008, hal.9.

*class actions*.<sup>44</sup> Sehubungan dengan hambatan yuridis ini gugatan-gugatan kolektif (*collective actions*) dapat menjadi pilihan prosedur bagi banyak konsumen. Roger Van den Berg dan Lous Visscher (2008) menyebutkan klasifikasi gugatan-gugatan tersebut sebagai berikut:

*“Collective actions may be classified in different categories. Depending on why the plaintiff is, collective actions can be divided into two types: i) proceedings initiated by an individual claimant (or group of claimants) in the name of a group of consumers; ii) proceedings initiated by a body representing consumer interests, such as consumer associations which have received legal standing.”*<sup>45</sup>

Dari perpektif UUPK 1999, kedua kategori gugatan ini dikenal sebagai gugatan oleh sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama [Pasal 46 ayat (1) huruf b UUPK 1999] dan gugatan oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat [Pasal 46 ayat (2) huruf c UUPK 1999].

## **2. Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Konsumen**

Sengketa pembiayaan konsumen sudah lama menjadi perhatian penulis setahun sebelum lulus ujian kode etik advokat dari Asosiasi Advokat Indonesia (AAI) dan izin praktik pengacara dari Pengadilan Tinggi DKI Jakarta 20 (dua puluh) tahun (1993) lalu, jauh sebelum berlaku UUPK 1999. Kesulitan-kesulitan penanganannya dalam memediasi para pihak, konsumen dan pelaku pembiayaan, berakar dengan informasi asimetris yang disampaikan kepada konsumen menyangkut perjanjian pembiayaan di antara para pihak tersebut. Tidak ada BPSK saat itu. BANI sudah beroperasi sejak lama, namun tidak akan mungkin dipilih pelaku usaha dan konsumen. Mengajukan gugatan di Pengadilan Negeri menjadi pilihan terakhir yang tidak populer bagi konsumen. Meskipun demikian mediasi-mediasi yang dilakukan di kantor Yayasan Lembaga Konsumen

---

<sup>44</sup>William B. Rubenstein, “Why Enable Litigation? A Positive Externalities Theory of The Small Claims Class Actions”, UCLA School of Law, Public Law and Legal Theory Research Paper Series, Research Paper No.06-10, 2006, hal.1-22.

<sup>45</sup>Roger Van den Berg dan Lous Visscher, *loc.cit.*

Indonesia (YLKI), juga membawa manfaat bagi para pihak dalam mencari solusi perbedaan pandangan para pihak tersebut.

Peta problematik yuridis sengketa pembiayaan konsumen dicermati melalui tahapan-tahapan transaksi pembiayaan konsumen, yaitu: tahap pra transaksi, tahap transaksi dan tahap purna transaksi. Kesemuanya ini sudah penulis (2000, 2007) petakan untuk merumuskan masalah-masalah yang dihadapi para pihak dan memberikan penyelesaiannya. Pemetaan tersebut penting untuk menentukan arah mediasi bagi para pihak.<sup>46</sup> Pembiayaan konsumen (*consumer finance*) menjadi fenomena pertumbuhan sektor konsumsi. Banyak barang diproduksi, diedarkan, dan dijual kepada konsumen, salah satunya melalui mekanisme hutang (*credit*). Tentu fenomena ini tidak luput dari perhatian Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang tumbuh dan berkembang di masyarakat sejalan dengan berbagai manifestasi kegiatan aktivitas ekonomi. Plus minusnya LPKSM pun juga terus dicermati dengan pendekatan kebijakan publik (*public policy*). Salah satu perhatian penanganan pengaduan LPKSM-LPKSM tersebut, yaitu: masalah-masalah pembiayaan konsumen, mengikuti YLKI, salah satu LPSKM yang sudah mendedikasikan kegiatan-kegiatannya pada perlindungan konsumen.

Perhatian pada issue pembiayaan konsumen (*consumer finance*) bukan tanpa penjelasan teoritis-akademik. Dalam sejumlah buku teks, para penulis di Inggris memberikan perhatian dengan menempatkannya dalam satu bagian (*part*) atau satu bab (*chapter*) tersendiri dalam buku-buku teks mereka.<sup>47</sup> Colin Scott dan Julia Black (2000) menulis bahwa hutang (*credit*) sebagai salah satu dari wajah-

---

<sup>46</sup>Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2009, Edisi Revisi Cet.ke-3) hal.266-267.

<sup>47</sup>Colin Scott dan Julia Black (2000) menempatkan bahasan pembiayaan konsumen dengan judul "*Consumer Credit*" dalam Bab 7 buku mereka sebanyak 57 hal dari 546 halaman keseluruhan buku mereka. Lihat: Colin Scott dan Julia Black, *op.cit.*, hal.229-286. David Oughton dan John Lowry (1997) membahasnya dengan judul "*Consumer Finance*" dalam Bab 11 buku mereka. Lihat: David Oughton dan John Lowry, *Textbook on Consumer Law*, London: Blackstone Ltd, 1997, hal.302-336. Robert Lowe dan Geoffrey Woodroffe (1999) menguraikan bahasannya dalam satu bagian tersendiri, yaitu: Bagian IV dengan judul "*Special Protection in Credit Transactions*" dengan 11 bab di dalamnya sebanyak 86 halaman dari 447 halaman buku mereka. Lihat: Robert Lowe dan Geoffrey Woodroffe, *Consumer Law and Practice*, London: Sweet & Maxwell, 1999, 5th edition, hal.327-342.

wajah utama dari kapitalisme modern yang memudahkan pelaku usaha menjual barang-barang dan jasa-jasa kepada konsumen yang sebenarnya kondisi keuangan dan kekayaannya belum mampu untuk membeli.<sup>48</sup> David Oughton dan John Lowry (1997) menyampaikan analisisnya bahwa terjadinya peningkatan jumlah kredit pada akhir Perang Dunia ke-2 lebih disebabkan sejumlah masalah yang dihadapi konsumen dengan para kreditornya. Untuk menghadapi ketidakpuasan yang meluas tersebut *Crowther Committee on Consumer Credit* melakukan penelitian/kajian terhadap perundang-undangan yang berlaku. Hasilnya, yaitu: diberlakukannya *Consumer Credit Act 1974*.<sup>49</sup> Robert Lowe dan Geoffrey Woodroffe (1999) menggunakan terminologi “*a dramatic increase*” terhadap peningkatan kredit konsumen (*consumer credit*) yang jangkauannya pada saat itu meluas tidak hanya pada pembelian rumah (*house purchase*), melainkan juga perabot rumah tangga (*furniture*), perlengkapan listrik (*electrical appliances*), sandang (*clothing*), kendaraan (*vehicles*), liburan (*holidays*), dan perbaikan rumah (*home repairs*) serta perbaikan-perbaikan lainnya (*improvements*).<sup>50</sup>

Banyak penjelasan teoritik yang masih dapat dikemukakan pada kesempatan lainnya karena keterbatasan ruang dan waktu pada seminar ini. Namun penulis masih perlu menyampaikan telah bekerjanya lembaga lain di bidang perlindungan konsumen, menyangkut pembiayaan konsumen, dalam hal ini Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) (LNRI Tahun 2011 Nomor 111 TLNRI Nomor 5253) [Selanjutnya disingkat UU OJK 2011] menjadi dasar eksistensinya. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap seluruh kegiatan di dalam sektor jasa keuangan. Kewenangan OJK, antara lain: memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat terhadap karakteristik sektor jasa keuangan, layanan dan produknya. Kewenangan ini bersifat preventif dengan cara meminta Lembaga

---

<sup>48</sup>Colin Scott dan Julia Black, *op.cit.*, hal.229.

<sup>49</sup>David Oughton dan John Lowry, *op.cit.*, hal.302.

<sup>50</sup>*Ibid.*

Jasa Keuangan (LJK) menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat.

Kecenderungan di banyak Negara (lihat Tabel Struktur Pengawasan Sistem Keuangan Berdasarkan Industri) menunjukkan diperlukannya pengawasan preventif dan represif di sektor keuangan oleh lembaga seperti OJK tersebut. Bank Indonesia (BI) secara bertahap tidak lagi melakukan pengawasan demikian. Pengawasan demikian diserahkan kepada OJK. Para Komisioner OJK melalui para penyidikannya diberi kewenangan untuk melakukan penyidikan 10 (sepuluh) tindak pidana yang diatur dalam UU OJK 2011. Sektor keuangan memerlukan pengawasan dari berbagai aspek hukum (hukum perdata, hukum administrasi negara, hukum tata negara dan hukum pidana).

**Tabel 2. Struktur Pengawasan Sistem Keuangan Berdasarkan Industri**

Negara	Populasi (dalam juta)	Perbankan	Asuransi	Pasar modal	Keterlibatan bank sentral
Bangladesh	162,22	CB	CB	S	
Jerman	81,76	FSA	FSA	FSA	Ya
Prancis	65,45	FSA	FSA	FSA	Ya
Inggris	62,04	CPMA	CPMA	CPMA	Ya
Italia	60,34	CB	I	S	Ya
Spanyol	46,03	CB	I	S	Ya
Australia	22,38	FSA	FSA	FSA	
Belanda	16,62	CB	IS	IS	Ya
Belgia	10,83	BSS	IS	BSS	Ya
Portugis	10,64	CB	I	S	Ya
Swedia	9,35	FSA	FSA	FSA	Ya
Austria	8,37	FSA	FSA	FSA	Ya
Denmark	5,54	FSA	FSA	FSA	Tidak
Finlandia	5,36	BSS	IS	BSS	Ya
Singapura	4,99	FSA	FSA	FSA	Tidak
Irlandia	4,46	CB	G	CB	Ya
Luksembure	0,50	BS	I	BS	Tidak

**Sumber:** Darlap & Grünbichler (2003) dalam dalam Rofikoh Rokhim (Juli 2010)

**Ket.:** FSA=Pengawasan Terpadu; CB=Bank Sentral; B, I, S = pengawas khusus untuk perbankan (B), asuransi (I) dan pasar modal (S) bisa kombinasi ketiganya; G= departemen pemerintah; CPMA = Consumer Protection and Market Authority

Sehubungan dengan ini, dari sudut teoritik penulis tidak melihat urgensinya kompetensi BPSK untuk masuk ke dalam ranah hukum pidana menyangkut tindak pidana perlindungan konsumen. Bahwa BPSK diberikan kewenangan oleh Pasal 56 ayat (3), (4) dan (5) UUPK 1999 untuk “menyerahkan ‘putusan yang tidak diajukan keberatan dan telah lewat jangka waktu 14 (empat belas) hari kerja untuk pengajuan keberatan kepada Pengadilan Negeri’ kepada penyidik”,<sup>51</sup> merupakan hambatan yuridis normatif di masa lalu yang perumusannya sudah diperbaiki dalam RUU Revisi Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan untuk mencapai “kesepakatan mengenai: (1) bentuk dan besarnya ganti rugi (pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santuan sesuai ketentuan peraturan perundang-undang; dan/atau; (2) tindakan untuk menjamin tidak akan terulang kembali kerugian konsumen” [Pasal 19 ayat (2) Pasal 23 jo Pasal 45 jo Pasal 47 UUPK 1999], tidak membuat BPSK populer di kalangan pelaku usaha yang memahami adanya hambatan yuridis normatif ini, apalagi pelaku usaha memiliki akses yang memadai untuk mendapatkan jasa dari para advokat, begitu juga akses terhadap pembuktian secara teknis-ilmiah.

Arahan-arahan normatif yang diberikan Mahkamah Agung RI melalui Peraturan Mahkamah Agung RI tanggal 13 Maret 2006 Nomor 01 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian

---

<sup>51</sup>Ditentukan dalam UUPK 1999 bahwa: “... Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku” [Pasal 56 ayat (4) UUPK 1999]. Dalam ayat (5) Pasal 56 UUPK 1999 disebutkan: “Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan” (Garis bawah dari penulis). Dalam berbagai pertemuan sejak tahun 2006, Bareskrim Mabes Polri pun sudah mempertanyakan tindak pidana perlindungan konsumen mana yang dilanggar. Hal ini menimbulkan kesulitan-kesulitan pada tataran praksis. Tugas dan wewenang BPSK berupa “melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini” [Pasal 52 huruf d UUPK 1999] (Garis bawah dari penulis), berlebihan karena Pasal 108 ayat (1) Kitab Undang-undang Hukum Acara Pidana (KUHP) sudah mengaturnya. Dalam Pasal 52 huruf d UUPK 1999 tersebut digunakan kata “pelanggaran”, bukan kata-kata “tindak pidana di bidang perlindungan konsumen” seperti yang disebutkan dalam 59 ayat (2) UUPK 1999.

Sengketa Konsumen menunjukkan bahwa gugatan yang diperiksa di BPSK masuk dalam ranah hukum perdata menyangkut hubungan hukum pelaku usaha dan konsumen. Pada tingkat kasasi, putusan (arbitrase) BPSK diperiksa dan di bawah tanggung jawab Ketua Muda Perdata Khusus Mahkamah Agung RI, dahulu dijabat oleh Hakim Agung Dr. H. Mohammad Saleh, S.H., M.H., pada saat dilakukan pembahasan RUU Revisi Undang-undang Perindungan Konsumen. saat ini beliau menduduki posisi Wakil Ketua Mahkamah Agung RI.

Praktik-praktik baik (*best practices*) yang telah dicapai BPSK dalam sengketa pembiayaan konsumen melalui putusan-putusan konsiliasi, mediasi dan arbitrase seyogyanya diapresiasi. Rekomendasi-rekomendasi BPKN RI Periode 2009-2012 menyangkut pembiayaan konsumen<sup>52</sup> dilakukan dengan melakukan pencermatan terhadap putusan-putusan BPSK. Kajian-kajian yang pernah dilakukan menyangkut pembiayaan konsumen oleh BPKN-RI (2010), Rosa Agustina (2010), Firman Turmantara E (2010), Bernadette Waluyo (2006), Direktorat Perlindungan Konsumen Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Kementerian Perdagangan RI (2006), Direktorat Piutang Negara Perbankan Direktorat Jenderal Piutang dan Lelang Negara Departemen Keuangan RI (2006), dan Yusuf Shofie (2007, 1995)<sup>53</sup> serta berbagai peraturan perundang-

---

<sup>52</sup> Surat BPKN-RI Nomor 349 /BPKN/12/2011 29 Desember 2011 tentang Rekomendasi Penyelesaian Masalah Pembiayaan Konsumen ditujukan kepada Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia HAM Republik Indonesia, Surat BPKN-RI Nomor 348 /BPKN/12/2011 29 Desember 2011 Rekomendasi Penyelesaian Masalah Pembiayaan Konsumen ditujukan kepada Menteri Keuangan Republik Indonesia, dan Surat BPKN-RI Nomor 208/BPKN/9/2011 20 September 2011 tentang Rekomendasi Tentang Debt Collector. Sumber: BPKN, 2013. Position paper BPKN-RI berjudul “Harmonisasi Perundang-undangan Yang Berkaitan dengan Pembiayaan Konsumen dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia” tanggal 1 Agustus 2011 dilampirkan dalam rekomendasi-rekomendasi tersebut.

<sup>53</sup>Lihat: “Peta Pengaduan Jasa Pembiayaan Konsumen (*Consumer Finance*) dan Pencermatan Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen”, Bahan Pengantar Workshop Fasilitasi Penanganan Pengaduan dan Issue Aktual Pembiayaan Konsumen (*Consumer Finance*), Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia, Jakarta, 24 Februari 2010; Rosa Agustina, “Praktik Pembiayaan Konsumen Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”, bahan pada Workshop Fasilitasi Penanganan Pengaduan dan Issue Aktual Pembiayaan Konsumen (*Consumer Finance*), Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia, Jakarta, 24 Februari 2010; Firman Turmantara E, “Penanganan/ Implementasi Penyelesaian Pengaduan Pembiayaan Konsumen oleh LPKSM/ LBH Konsumen”, makalah pada Workshop Fasilitasi Penanganan Pengaduan dan Issue Aktual Pembiayaan Konsumen (*Consumer Finance*), Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia, Jakarta, 24 Februari

undangan,<sup>54</sup> dicermati kembali, sebelum rekomendasi-rekomendasi tersebut disampaikan kepada Pemerintah. Dalam pemantauan Eddie Yanto Latief,

---

2010; Bernadette Waluyo, “Posisi Jaminan Fidusia dalam Kerangka Hukum Jaminan”, bahan untuk Workshop Bedah Kasus Pengaduan Konsumen atas Pembiayaan melalui Lembaga Fidusia dengan Tema “Undang-undang Perlindungan Konsumen vs Implementasi Undang-undang Fidusia”, Direktorat Perlindungan Konsumen Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Departemen Perdagangan RI, Jakarta, 23 Mei 2006; Srie Agustina, “Peta Pengaduan Lembaga Jasa Pembiayaan di Direktorat Perlindungan Konsumen”, bahan untuk Workshop Bedah Kasus Pengaduan Konsumen atas Pembiayaan melalui Lembaga Fidusia dengan Tema “Undang-undang Perlindungan Konsumen vs Implementasi Undang-undang Fidusia”, Direktorat Perlindungan Konsumen Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Departemen Perdagangan RI, Jakarta, 23 Mei 2006; Soepomo, “Pengawasan Perizinan Lembaga Fidusia dalam Menyikapi Munculnya Kasus Kerugian Konsumen”, bahan untuk Workshop Bedah Kasus Pengaduan Konsumen atas Pembiayaan melalui Lembaga Fidusia dengan Tema “Undang-undang Perlindungan Konsumen vs Implementasi Undang-undang Fidusia”, Direktorat Perlindungan Konsumen Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Departemen Perdagangan RI, Jakarta, 23 Mei 2006; dan Yusuf Shofie, “Peta Masalah dan Kemungkinan Solusi Jasa Pembiayaan (*Consumer Finance*)”, Bahan untuk Workshop Perlindungan Konsumen Leasing, diselenggarakan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, di Jakarta Hotel Kaisar, 12 Juli 2007 dalam Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2009, Cet.ke-3), hal. 266-267. Lihat pula: Yusuf Shofie, “Seluk Beluk Kendaraan Leasing”, *Kompas*, 5 September 1996.

<sup>54</sup>(1) Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUH Perdata) (*Staatsblad* 1847 Nomor 23); Kitab Undang-undang Hukum Pidana (KUHP); (2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK 1999); (3) Undang-undang No 42 Tahun 1999 tentang Jaminan Fidusia (Undang-undang Fidusia 1999); (4) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 86 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pendaftaran Jaminan Fidusia; (5) Peraturan Presiden Nomor 9 Tahun 2009 tanggal 18 Maret 2009 tentang Lembaga Pembiayaan; (6) Keputusan Presiden Nomor 61 Tahun 1988 tanggal 20 Desember 1988 tentang Lembaga Pembiayaan (Dicabut/Tidak berlaku lagi); (7) Keputusan Menteri Perdagangan dan Koperasi No.34/KP/II/80 tentang Perizinan Kegiatan Usaha Sewa Beli (Hire-Purchase); (8) Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 1251/KMK.013/1988 tanggal 20 Desember 1988 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pelaksanaan Lembaga Pembiayaan; (9) Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 1169/KMK.01/1991 tanggal 27 Nopember 1991 tentang Kegiatan Sewa-Guna-Usaha (Leasing); (10) Keputusan Bersama Menteri Keuangan RI dan Gubernur Bank Indonesia Nomor 607/KMK.017/1995 Nomor 28/9/KEP/GBI tentang Pelaksanaan Pengawasan Perusahaan Pembiayaan oleh Bank Indonesia; (11) Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 173/KMK.06/2002 tanggal 23 April 2002 tentang Rasio Pinjaman Terhadap Modal Sendiri dan Batas Waktu Untuk Memulai Kegiatan Usaha Bagi Perusahaan Pembiayaan Di Bidang Kelistrikan; (12) Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 5/1/DSM tanggal 30 Januari 2003 tentang Perubahan atas Surat Edaran Nomor 3/14/DSM tanggal 13 Juni 2001 perihal Pelaporan Kegiatan Lalu Lintas Devisa Oleh Lembaga Keuangan Non Bank; (13) Surat Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 45/KMK.06/2003 tanggal 30 Januari 2003 tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah Bagi Lembaga Keuangan Non Bank; (14) Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 606/KMK.01/2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan; (15) Peraturan Menteri Keuangan RI tanggal 29 September 2006 Nomor 84/PMK.012/2006 tentang Perusahaan Pembiayaan; (16) Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 74/PMK.010/2007 tentang Penyelenggaraan Pertanggungjawaban Asuransi pada Lini Usaha Asuransi Kendaraan Bermotor; (17) Peraturan Ketua Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan Nomor: PER-03/BL/2007 tanggal 10 Desember 2007 tentang Kegiatan Perusahaan Pembiayaan Berdasarkan Prinsip Syariah; (18) Peraturan Ketua Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan Nomor: PER-04/BL/2007 tanggal 10 Desember 2007 tentang Akad-akad Yang Digunakan Dalam Kegiatan Perusahaan

Sekretaris BPKN-RI dan para staf Sekretariat BPKN-RI (2012), setidaknya 2 (dua) bulan sebelum berakhirnya tugas para Anggota/ Komisioner BPKN-RI 2009-2012, Kementerian Keuangan RI telah menanggapi rekomendasi BPKN-RI dengan menerbitkan Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 130/PMK 10/2012 tentang Pendaftaran Jaminan Fiducia bagi Perusahaan Pembiayaan Konsumen Untuk Kendaraan Bermotor Dengan Pembebanan Jaminan Fidusia, tanggal 7 Agustus 2012, ditandatangani Agus D.W. Martowardojo, Menteri Keuangan RI.<sup>55</sup>

Menurut hemat penulis, putusan-putusan arbitrase BPSK dalam sengketa konsumen tersebut sebenarnya merupakan wujud pelaksanaan pengawasan klausul baku yang diamanatkan UUPK 1999 dengan membatalkan klausul-klausul bak yang bertentangan dengan hukum. Untuk kepentingan publik agar kejadian-kejadian serupa tidak terulang kembali, pendokumentasian kinerja BPSK, terutama putusan-putusan arbitrasenya. Pendokumentasian ini tidak mengganggu tata cara penyelesaian dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase yang bersifat tertutup bagi publik dan hanya terbuka bagi para pihak.

Salah satu putusan Mahkamah Agung RI menyangkut sengketa pembiayaan konsumen seyogyanya pun mendapatkan apresiasi bagi kepentingan penegakan hukum perlindungan konsumen. Mahkamah Agung RI dalam putusannya tanggal 3 April 2008 No 114K/Pdt.Sus/2008 tidak hanya membatalkan putusan Pengadilan Negeri, melainkan juga Putusan (Arbitrase) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kabupaten Bandung No.02/ARBT/BPSK/2007 tanggal 8 Agustus 2007. Menurut penulis, putusan ini bernuansa keadilan, tidak hanya

---

Pembiayaan Berdasarkan Prinsip Syariah; (19) Peraturan Ketua Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan Nomor: PER-03/BL/2008 tanggal 30 Juni 2008 tentang Penilaian Kemampuan dan Kepatutan Bagi Anggota Direksi dan Dewan Komisaris Perusahaan Pembiayaan; (20) Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 166/PMK.010/2008 tanggal 4 November 2008 tentang Pemeriksaan Perusahaan Pembiayaan; (21) Surat Kabareskrim Mabes Polri tanggal 31 Agustus 2009 No Pol B/2110/VIII/2009/Bareskrim tentang Prosedur Penanganan Kasus Perlindungan Konsumen, ditandatangani oleh Komisaris Jenderal Drs. Susno Duadji, MH.M.Sc.; (22) Surat Mabes Polri tanggal 9 Nopember 2007 No Pol B/446/XI/2007 KR/Divbinkum; (23) Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2011 tanggal 22 Juni 2011 tentang Pengamanan Jaminan Eksekusi Jaminan Fidusia.

<sup>55</sup>Sumber: BPKN, 2012.

terpaku pada hitam-putihnya apa-apa yang secara sepihak termuat dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen.

Dari dokumen putusan diketahui terdapat tiga pendapat hukum Mahkamah Agung RI. *Pertama*, Pengadilan Negeri telah salah menerapkan hukum acara dengan menyimpulkan Pengadilan Negeri tidak mempunyai alasan untuk memeriksa keberatan atas putusan BPSK tersebut, padahal Pasal 6 ayat (5) Peraturan Mahkamah Agung No.01 Tahun 2006 memberi kewenangan kepada Pengadilan Negeri untuk *mengadili sendiri* sengketa konsumen yang bersangkutan. *Kedua*, meskipun Termohon Kasasi/Penggugat/Konsumen telah terbukti melakukan wanprestasi tetapi ia telah membayar angsuran 18 kali atau sebesar Rp 7.812.000,- disamping Pemohon Kasasi juga ternyata telah tanpa alasan menarik kembali sepeda motor cicilan tersebut kemudian menjual lelang dengan harga Rp 2.950.000,- karena sepeda motor tersebut telah dipakai selama 18 bulan. *Ketiga*, sesuai tuntutan subsidair dan masih tetap dalam batas-batas posista gugatan, mengingat kedua belah pihak telah membuat kesalahan maka dipandang adil jika uang yang telah dibayarkan oleh Termohon Kasasi/Penggugat/Konsumen sebesar Rp 7.812.000 + Rp 2.950.000,- (harga jual lelang) = Rp 10.762.000,- yang sudah diterima Pemohon Kasasi/Tergugat/Pelaku Usaha, dikurangi harga pokok sepeda motor tersebut, yaitu sebesar Rp 9.700.000,- = Rp 1.062.000 yang patut dikembalikan oleh Pemohon Kasasi/Tergugat/Pelaku Usaha dalam perkara ini.

Dari putusan tersebut menurut penulis terdapat 3 (tiga) hal yang dapat dikemukakan. *Pertama*, Putusan Mahkamah Agung ini konsisten dengan alur jalannya sengketa konsumen tersebut yang dimulai dari BPSK, Pengadilan Negeri hingga sampai di Mahkamah Agung. Penyebutan nomenklatur “Penggugat” (Termohon Kasasi) diperuntukkan bagi “Konsumen”, sedangkan “Tergugat” (Pemohon Kasasi) bagi “Pelaku Usaha”, meskipun di Pengadilan Negeri digunakan nomenklatur “Penggugat” bagi “Pelaku Usaha” dan “Tergugat” bagi “Konsumen”. *Kedua*, Kelalaian Pengadilan Negeri untuk menjatuhkan putusan dalam waktu 21 hari membawa akibat hukum, dibatalkannya putusan Pengadilan Negeri tersebut. *Ketiga*, Pasal 18 ayat (1) dan (2) Undang-undang No 8 Tahun

1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak berlaku dalam kasus tersebut, yang berlaku adalah Buku Ketiga Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUH Perdata) dan Undang-undang No 42 Tahun 1999 tentang Jaminan Fidusia, suatu hal yang menurut pencermatan kurang menjadi perhatian dalam pertimbangan-pertimbangan putusan arbitrase BPSK. Argumentasi hukum putusan-putusan arbitrase hanya terbatas pada UUPK 1999, padahal instrumen-instrumen hukum perlindungan konsumen tidak hanya itu.

Dalam rangka penguatan BPSK salah satu persyaratan Anggota BPSK, yaitu: *“memiliki pengetahuan dan pengalaman perlindungan konsumen”* sebagaimana disebutkan dalam Pasal 7 ayat (1) huruf e Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 13/M-DAG/PER/3/2010 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen jol Keputusan Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Nomor 76/PDN/KEP/6/2010 tentang Petunjuk Teknis Tata Cara Pemilihan Calon Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Pengangkatan Ketua dan Wakil Ketua BPSK, dan Sekretariat BPSK, seyogyanya ditindaklanjuti Kementerian Perdagangan RI dalam membimbing dan membina kemampuan (kompetensi) para Anggota BPSK dalam bidang hukum perlindungan konsumen, disamping tetap sangat pentingnya peran Asosiasi BPSK sehubungan dengan hal ini. Ketentuan tersebut mencabut aturan terdahulu, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 301/MPP/Kep/10/2001 tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

“Hukum Acara” bagi BPSK hingga kini masih berpijak pada Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tanggal 10 Desember 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Ketentuan ini sudah tidak lagi sesuai dengan semangat dinamika praktik penyelesaian sengketa konsumen di BPSK sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen. Dengan mengandalkan ingatan penulis dan catatan-catatannya, draft revisinya sendiri sudah dimulai sejak tahun 2006 dan diselesaikan Januari 2007 dengan menampung berbagai aspirasi

dalam berbagai pertemuan nasional dengan BPSK-BPSK yang sudah ada pada waktu itu. Meskipun sempat dikemukakan pada berbagai rapat pembahasan di Direktorat Perlindungan Konsumen Departemen Perdagangan, antara lain pada tanggal 18 Januari 2007 bahwa perumusan dan pembahasan draft Peraturan Menteri ini terlepas sama sekali dari Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350 Tahun 2001 (“...*lupakan KepMen 350.*”) dan langsung merujuk pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), ternyata dengan pembahasan dengan model matrik menunjukkan perbedaan dan persamaan antara Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.350 dengan draft Peraturan Menteri yang akan menggantikannya. Bahkan dijumpai hal-hal baru yang tidak diatur dalam peraturan sebelumnya.

## **PENUTUP**

Terakhir dalam pertemuan dengan para Anggota sejumlah BPSK di Bandung (2012) sempat dilakukan pembahasan kembali draft revisi Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350 tersebut.<sup>56</sup> Draftnya pun sedapat mungkin sudah menyesuaikan dengan pokok-pokok revisi Undang-undang Perlindungan Konsumen yang dilakukan BPKN-RI 2009-2011. Masih dalam tahun yang sama (2012) dalam Forum Komunikasi Nasional BPSK, Jakarta, 11-13 Juni 2012, diselenggarakan Kementerian Perdagangan RI, dihadiri Gita Irawan Wirjawan, Menteri Perdagangan RI, dalam salah satu sesi di malam hari sesuai jadwal acara, dilakukan *Focus Group Discussion* (FGD) yang materinya langsung atau tidak langsung berhubungan dengan substansi draft revisi tersebut. Para anggota BPSK dan perwakilan Dinas Perdagangan yang hadir memberikan kembali masukan-masukan praksis keseharian mereka.<sup>57</sup>

---

<sup>56</sup>Forum Bimbingan Teknis Penyelesaian Kasus-kasus Sengketa Konsumen (Tingkat Lanjutan), Bandung, Juli 2012, diselenggarakan Direktorat Pemberdayaan Konsumen, Direktorat Jenderal Standardisasi dan Perlindungan Konsumen Kementerian Perdagangan RI.

<sup>57</sup>Forum Komunikasi Nasional BPSK, Jakarta, 11-13 Juni 2012. Sumber: Forum Komunikasi Nasional BPSK: Apresiasi Bagi BPSK Berkinerja Baik, Siaran Pers Pusat Hubungan Masyarakat Kementerian Perdagangan RI, Jakarta, 13 Juni 2012.

Pengumuman Kementerian Perdagangan RI bahwa terdapat 3 BPSK terbaik dari 15 BPSK yang dinominasikan, yaitu BPSK Kota Padang dengan nilai 87,08, BPSK Kota Yogyakarta dengan nilai 81,50, dan BPSK Kabupaten Sukabumi dengan nilai 80,76 sebagai hasil penilaian tim yang dibentuk Kementerian tersebut,<sup>58</sup> mendorong penulis, dengan segala kerendahan hati dan permintaan maaf untuk mendesak segera pemberlakuan draft revisi pengganti Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tanggal 10 Desember 2001, dalam rangka optimalisasi peran BPSK sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Bureau of Consumer Protection. *Small Claims Court: Consumer Facts, Protecting Wisconsin Consumers for 75 Years*, SA.
- Finkle, Peter dan David Cohen. *Consumer Redress Through Alternative Dispute Resolution and Small Claims Court: Theory and Practice*. SL: Windsor Yearbook of Access to Justice, 1993.
- How to Complain and Get Results (A CAP Guide based on actual complaints handled by CAP)*. Pulau Pinang, Malaysia: Consumers' Association of Penang, 1994.
- Lowe, Robert, dan Geoffrey Woodroffe, *Consumer Law and Practice*. Ed.5. London: Sweet & Maxwell, 1999.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Ed. 3. Jakarta: Balai Pustaka, 2005.
- Scott, Collin, dan Julia Black. *Cranston's Consumers and The Law*. Ed. 3. London, Edinburg, Dublin: Butterworth, 2000.
- Shofie, Yusuf. *Kapita Selektta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Cet.ke-1. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2008.
- \_\_\_\_\_. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*. Ed. Revisi Cet. 3 Bandung: Citra Aditya Bakti, 2009..
- The Dos and Don'ts of Using The Small Claims Court*, California Departemen of Consumer Affairs, USA: 2002.

---

<sup>58</sup>*Ibid.*

Warner, Ralph. *Everybody's Guide to Small Claims Court*. Ed. 12. USA: Berkeley, CA, NOLO, 2008.

**Artikel (Jurnal dan Media Massa), Makalah, dan Bahan Presentasi**

Agustina, Srie. "Peta Pengaduan Lembaga Jasa Pembiayaan di Direktorat Perlindungan Konsumen", bahan untuk Workshop Bedah Kasus Pengaduan Konsumen atas Pembiayaan melalui Lembaga Fidusia dengan Tema "Undang-undang Perlindungan Konsumen vs Implementasi Undang-undang Fidusia", Direktorat Perlindungan Konsumen Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Departemen Perdagangan RI, Jakarta, 23 Mei 2006.

Agustina, Rosa. "Praktik Pembiayaan Konsumen Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen", bahan pada Workshop Fasilitasi Penanganan Pengaduan dan Issue Aktual Pembiayaan Konsumen (*Consumer Finance*), Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia, Jakarta, 24 Februari 2010.

Budnitz, Mark E, "The High Cost of Mandatory Consumer Arbitration", *Law and Contemporary Problems*, Vol.67: 133, Winter/Spring 2004.

Joseph, Jeffrey H dan Barry A. Friedman, "Consumer Redress Through The Small Claims Court: A Proposed Model Consumer Justice Act" *Boston College Industrial and Commercial Law Review*, Volume XVIII, Number 5, June 1977.

"Peta Pengaduan Jasa Pembiayaan Konsumen (*Consumer Finance*) dan Pencematan Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen", Bahan Pengantar Workshop Fasilitasi Penanganan Pengaduan dan Issue Aktual Pembiayaan Konsumen (*Consumer Finance*), Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia, Jakarta, 24 Februari 2010.

Shofie, Yusuf. "Peta Masalah dan Kemungkinan Solusi Jasa Pembiayaan (*Consumer Finance*)", Bahan untuk Workshop Perlindungan Konsumen Leasing, diselenggarakan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, di Jakarta Hotel Kaisar, 12 Juli 2007.

\_\_\_\_\_. "Seluk Beluk Kendaraan Leasing", Artikel Opini Surat Kabar Harian *Kompas*, 5 September 1996.

Soepomo. "Pengawasan Perizinan Lembaga Fidusia dalam Menyikapi Munculnya Kasus Kerugian Konsumen", bahan bahan untuk Workshop Bedah Kasus Pengaduan Konsumen atas Pembiayaan melalui Lembaga Fidusia dengan Tema "Undang-undang Perlindungan Konsumen vs Implementasi Undang-undang Fidusia", Direktorat Perlindungan Konsumen Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Departemen Perdagangan RI, Jakarta, 23 Mei 2006.

Stanley, Justin A, "The Resolution of Minor Disputes and The Seventh Amendment", *Marquete Law Review*, Vol.60: 963, No.4, 1977.

Turmantara E, Firman. "Penanganan/ Implementasi Penyelesaian Pengaduan Pembiayaan Konsumen oleh LPKSM/ LBH Konsumen", makalah pada Workshop Fasilitasi Penanganan Pengaduan dan Issue Aktual Pembiayaan Konsumen (*Consumer Finance*), Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia, Jakarta, 24 Februari 2010

Van den Berg, Roger dan Lous Visscher, "The Preventive Functions of Collective Actions For Damages in Consumer Law", *Erasmus Law Review*, Volume 01 Issue 02, 2008.

Waluyo, Bernadette. "Posisi Jaminan Fidusia dalam Kerangka Hukum Jaminan", bahan untuk Workshop Bedah Kasus Pengaduan Konsumen atas Pembiayaan melalui Lembaga Fidusia dengan Tema "Undang-undang Perlindungan Konsumen vs Implementasi Undang-undang Fidusia", Direktorat Perlindungan Konsumen Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Departemen Perdagangan RI, Jakarta, 23 Mei 2006.

### **Laporan Penelitian/ Kajian**

Constitutional Affairs Committee, *The Courts: Small Claims (First Report of Session 2005-06)*, London: The House of Commons, 22 November 2005.

Rubenstein, William B. "Why Enable Litigation? A Positive Externalities Theory of The Small Claims Class Actions", UCLA School of Law, Public Law and Legal Theory Research Paper Series, Research Paper No.06-10, 2006.

Smith, Cheryl L dan Robert R. Kerton, "*Measuring The Impact of Complaint-Handling on Consumer Loyalty*", IIQP Research Report RR-90-05, June 1990.

### **Media Massa, Website dan Internet**

"Atmosfer Positif Berinvestasi di Era OJK", *Rubrik Inforial*, Majalah Berita Mingguan Tempo, 27 Mei – 2 Juni 2013.

Adi Ilham Akbar blog spot (16 Mei 2011), sumber: <http://adiilhamakbar.blogspot.com/2011/05/aset.html>, diakses 7 Juni 2012.

Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI), [http://www.bani-arb.org/bani\\_biaya\\_ind.html](http://www.bani-arb.org/bani_biaya_ind.html), diakses 12 Juni 2013.

"Call Center 153, untuk Semua Keluhan Konsumen", Selasa, 28 Mei 2013, 09:43 WIB, sumber: Kompas,

<http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2013/05/28/09432346/Call.Center.153..untuk.Semua.Keluhan.Konsumen>, diakses 7 Juni 2013.

“Inilah Alasan Call Center BPKN Gunakan Angka 153”, Sumber: *TirbunNews.com*, <http://www.tribunnews.com/2013/05/27/inilah-alasan-call-center-bpkn-gunakan-angka-153>, diakses 7 Juni 2013.

“Kemendag Siapkan Rp10,9 M untuk Perlindungan Konsumen: Sebagian dana akan digunakan untuk membentuk BPSK di sejumlah daerah”, Selasa, 06 July 2010, Sumber: *HukumOnline*, <http://hukumonline.com/berita/baca/lt4c330af544267/kemendag-siapkan-rp109-m-untuk-perlindungan-konsumen>, 31 Maret 2012.

“Proses Aduan Konsumen Masih Lambat”, Sumber: *MetroTVNews*, <http://www.metrotvnews.com/metronews/read/2013/05/27/2/156919/Proses-Aduan-Konsumen-Masih-Lambat>, diakses 7 Juni 2013.

“The Vice Minister of Trade Inaugurates The BPKN Call Center Number 153”, Monday, 27 May 2013, sumber: *Kementerian Perdagangan RI*, <http://www.kemendag.go.id/en/photo/2013/05/27/wamendag-resmikan-layanan-call-center-bpkn-nomor-153>, diakses 7 Juni 2013.

### **Peraturan Perundang-undangan**

Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUH Perdata) (*Staatsblad* 1847 Nomor 23).

Kitab Undang-undang Hukum Pidana (KUHP) sebagaimana diberlakukan dengan Undang-undang Nomor 1 Tahun 1946 tentang Peraturan Hukum Pidana jo Undang-undang Nomor 73 Tahun 1958 tentang Menyatakan Berlakunya Undang-undang Nomor 1 Tahun 1946 Republik Indonesia tentang Peraturan Hukum Pidana untuk Seluruh Wilayah Republik Indonesia dan Mengubah Kitab Undang-undang Hukum Pidana, sebagaimana diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 3 Tahun 1997 tentang Pengadilan Anak (LNRI Tahun 1997 Nomor 3, TLNRI Nomor 3668) jo Undang-undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Anak (LNRI Tahun 2012 Nomor 153, TLNRI Nomor 5332).

*Republic of the Phillipines Supreme Court, A.M. No.08-8-7-SC, Rule of Procedure For Small Claims Cases, Effective October 1, 2008*. Manila, Philippines: September 2008.

Resolution Adopted by The General Assembly (on the report of the Second Committee A/39/789/Add.2)) 39/248 on Consumer Protection, Distr.General A/RES/39/248 16 April 1985.

Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) (LNRI Tahun 2011 Nomor 111, TLNRI Nomor 5253).

- Undang-undang Nomor 2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial (LNRI Tahun 2004 Nomor 6, TLNRI Nomor 4356) jo Undang-undang Nomor 2 Tahun 2005 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Nomor 1 Tahun 2005 tentang Penangguhan Mulai Berlakunya Undang-undang Nomor 2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial (LNRI Tahun 2005 Nomor 73, TLNRI Nomor 4523).
- Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (LNRI Tahun 1999 Nomor 42, TLNRI Nomor 3821).
- Undang-undang No 42 Tahun 1999 tentang Jaminan Fidusia (LNRI Tahun 1999 Nomor 168 TLNRI Nomor 3889).
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 86 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pendaftaran Jaminan Fidusia.
- Peraturan Presiden Nomor 9 Tahun 2009 tanggal 18 Maret 2009 tentang Lembaga Pembiayaan.
- Keputusan Presiden Nomor 61 Tahun 1988 tanggal 20 Desember 1988 tentang Lembaga Pembiayaan.
- Keputusan Ketua Mahkamah Republik Indonesia tanggal April 2006 Nomor: KMA/034/SK/IV/2006 tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-undang Nomor 2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial jo Keputusan Ketua Mahkamah Republik Indonesia tanggal April 2006 Nomor: KMA/035/SK/IV/2006 tanggal tentang Pedoman Pelaksanaan Administrasi Perkara pada Pengadilan Hubungan Industrial.
- Keputusan Menteri Perdagangan dan Koperasi No.34/KP/II/80 tentang Perizinan Kegiatan Usaha Sewa Beli (Hire-Purchase).
- Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 1251/KMK.013/1988 tanggal 20 Desember 1988 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pelaksanaan Lembaga Pembiayaan.
- Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 1169/KMK.01/1991 tanggal 27 Nopember 1991 tentang Kegiatan Sewa-Guna-Usaha (Leasing).
- Keputusan Bersama Menteri Keuangan RI dan Gubernur Bank Indonesia Nomor 607/KMK.017/1995 Nomor 28/9/KEP/GBI tentang Pelaksanaan Pengawasan Perusahaan Pembiayaan oleh Bank Indonesia.
- Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 173/KMK.06/2002 tanggal 23 April 2002 tentang Rasio Pinjaman Terhadap Modal Sendiri dan Batas Waktu Untuk Memulai Kegiatan Usaha Bagi Perusahaan Pembiayaan Di Bidang Kelistrikan.

Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 5/1/DSM tanggal 30 Januari 2003 tentang Perubahan atas Surat Edaran Nomor 3/14/DSM tanggal 13 Juni 2001 perihal Pelaporan Kegiatan Lalu Lintas Devisa Oleh Lembaga Keuangan Non Bank.

Surat Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 45/KMK.06/2003 tanggal 30 Januari 2003 tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah Bagi Lembaga Keuangan Non Bank.

Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 606/KMK.01/2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan.

Peraturan Menteri Keuangan RI tanggal 29 September 2006 Nomor 84/PMK.012/2006 tentang Perusahaan Pembiayaan.

Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 74/PMK.010/2007 tentang Penyelenggaraan Pertanggungans Asuransi pada Lini Usaha Asuransi Kendaraan Bermotor.

Peraturan Ketua Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan Nomor: PER-03/BL/2007 tanggal 10 Desember 2007 tentang Kegiatan Perusahaan Pembiayaan Berdasarkan Prinsip Syariah.

Peraturan Ketua Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan Nomor: PER-04/BL/2007 tanggal 10 Desember 2007 tentang Akad-akad Yang Digunakan Dalam Kegiatan Perusahaan Pembiayaan Berdasarkan Prinsip Syariah.

Peraturan Ketua Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan Nomor: PER-03/BL/2008 tanggal 30 Juni 2008 tentang Penilaian Kemampuan dan Kepatutan Bagi Anggota Direksi dan Dewan Komisaris Perusahaan Pembiayaan.

Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 166/PMK.010/2008 tanggal 4 November 2008 tentang Pemeriksaan Perusahaan Pembiayaan.

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2011 tanggal 22 Juni 2011 tentang Pengamanan Jaminan Eksekusi Jaminan Fidusia.

Surat Kabareskrim Mabes Polri tanggal 31 Agustus 2009 No Pol B/2110/VIII/2009/Bareskrim tentang Prosedur Penanganan Kasus Perlindungan Konsumen, ditandatangani oleh Komisaris Jenderal Drs. Susno Duadji, MH.M.Sc.

Surat Mabes Polri tanggal 9 Nopember 2007 No Pol B/446/XI/2007 KR/Divbinkum.

**Dokumen [Rekomendasi, Putusan Pengadilan, Siaran Pers, *Position Paper*]**

Forum Komunikasi Nasional BPSK: Apresiasi Bagi BPSK Berkinerja Baik, Siaran Pers Pusat Hubungan Masyarakat Kementerian Perdagangan RI, Jakarta, 13 Juni 2012.

Putusan Mahkamah Agung RI tanggal 5 Juni 2003 Nomor 551K/Pdt/2003 jo Putusan Pengadilan Tinggi Jakarta tanggal 4 Juni 2002 Nomor 94/Pdt/2002/PT DKI.

Shofie, Yusuf. *Position paper* BPKN-RI berjudul “Harmonisasi Perundang-undangan Yang Berkaitan dengan Pembiayaan Konsumen dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia” tanggal 1 Agustus 2011.

Surat Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia tanggal 11 Oktober 2012 Nomor 126/BPKN/10/2012 tentang Rekomendasi Rancangan Undang-undang tentang Perubahan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Surat BPKN-RI Nomor 349 /BPKN/12/2011 29 Desember 2011 tentang Rekomendasi Penyelesaian Masalah Pembiayaan Konsumen ditujukan kepada Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia HAM Republik Indonesia.

Surat BPKN-RI Nomor 348 /BPKN/12/2011 29 Desember 2011 Rekomendasi Penyelesaian Masalah Pembiayaan Konsumen ditujukan kepada Menteri Keuangan Republik Indonesia, Surat BPKN-RI Nomor 208/BPKN/9/2011 20 September 2011 tentang Rekomendasi Tentang Debt Collector.

Surat BPKN-RI Nomor 316 /BPKN/11/2011 tanggal 25 Nopember 2011 tentang Rekomendasi Akselerasi Kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, ditujukan kepada Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia.

Surat BPKN-RI Nomor 315 /BPKN/11/2011 tanggal Jakarta, 25 Nopember 2011 tentang Rekomendasi Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, ditujukan kepada Menteri Keuangan Republik Indonesia.