

PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM PENYELESAIAN SENGKETA PERJANJIAN KREDIT DI KOTA GORONTALO

Mutia Khairani Domili¹, Nur M. Kasim², Nurul Fazri Elfikri³

^{1,2,3}Universitas Negeri Gorontalo

E-mail: mutiadamili3@gmail.com

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received :15-12-2024

Revised :05-01-2025

Accepted :11-01-2025

Keywords: Consumer Dispute Resolution Agency, consumer protection, arbitration.

DOI: <https://doi.org/10.62335>

ABSTRACT

This research aims to analyze the role of the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) in resolving credit agreement disputes for Bank Mandiri Taspen customers in Gorontalo City and identify factors that influence the implementation of BPSK's duties in the context of consumer protection. This research uses an empirical legal approach with qualitative methods. Primary data was obtained through interviews and direct observation in the field, while secondary data was collected from various literature, statutory regulations and supporting documents. The research results show that BPSK has carried out its function by offering a dispute resolution mechanism through mediation and arbitration. However, the mediation process failed due to the bank's absence from several court summons. This case was then resolved through arbitration, where both parties reached a peaceful agreement as outlined in a written agreement. The main factor influencing BPSK's performance in this case was the lack of good faith on the part of the disputing parties to attend the mediation process. This research emphasizes the need for regulations that emphasize the existence of BPSK as an alternative judicial institution with decisions that are final and binding without requiring a decree of execution by the district court. In this way, BPSK can become a more credible and effective institution in providing legal protection to consumers.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa perjanjian kredit nasabah Bank Mandiri Taspen di Kota Gorontalo serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan tugas BPSK dalam konteks

perlindungan konsumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan hukum empiris dengan metode kualitatif. Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung di lapangan, sementara data sekunder dikumpulkan dari berbagai literatur, peraturan perundang-undangan, dan dokumen pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPSK telah melaksanakan fungsinya dengan menawarkan mekanisme penyelesaian sengketa melalui mediasi dan arbitrase. Namun, proses mediasi gagal karena ketidakhadiran pihak bank dalam beberapa kali panggilan sidang. Kasus ini kemudian diselesaikan melalui arbitrase, di mana kedua belah pihak mencapai kesepakatan damai yang dituangkan dalam perjanjian tertulis. Faktor utama yang memengaruhi kinerja BPSK dalam kasus ini adalah kurangnya itikad baik dari pihak bersengketa untuk menghadiri proses mediasi. Penelitian ini menekankan perlunya regulasi yang mempertegas eksistensi BPSK sebagai lembaga peradilan alternatif dengan putusan yang bersifat final dan mengikat tanpa memerlukan penetapan eksekusi oleh pengadilan negeri. Dengan demikian, BPSK dapat menjadi lembaga yang lebih kredibel dan efektif dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen.

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang disahkan dan diundangkan pada tanggal 20 April 1999, merupakan landasan hukum bagi pembentukan lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dikenal dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Pembentukan lembaga ini dilatarbelakangi oleh berbagai persoalan yang sering dialami konsumen, seperti ketidakpuasan terhadap produk barang maupun jasa akibat cacat produk atau layanan yang tidak sesuai harapan.¹ Konsumen seringkali menghadapi kendala dalam mengajukan klaim, mengganti, atau mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang mereka alami.² Perlindungan konsumen bertujuan memberikan kepastian hukum serta melindungi masyarakat sebagai konsumen. Dalam UUPK, berbagai aspek perlindungan telah diatur, baik yang menyangkut subjek dalam perjanjian maupun objek yang diperdagangkan.

Setiap individu, dalam berbagai keadaan, pasti pernah menjadi konsumen suatu barang atau jasa. Namun, seringkali konsumen berada dalam posisi lemah dibandingkan pelaku usaha, sehingga perlindungan hukum yang bersifat universal menjadi sangat penting. Kelemahan posisi konsumen ini disebabkan oleh ketidakseimbangan kekuatan

¹ Sumintardirja, N. a. F. H., & Muliya, N. L. S. (2023). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Pengguna Kosmetik Berbahaya yang Diperjualbelikan pada Marketplace Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 63–68. <https://doi.org/10.29313/jrih.v3i2.2761>

² Rahman, A. (2018). Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang. *Ajudikasi Jurnal Ilmu Hukum*, 2(1), 21. <https://doi.org/10.30656/ajudikasi.v2i1.573>

antara konsumen dan produsen yang relatif lebih kuat. Oleh karena itu, perlindungan konsumen menjadi isu yang relevan untuk dikaji oleh berbagai pihak. Permasalahan hukum di bidang ekonomi, termasuk dalam konteks perlindungan konsumen, seringkali menimbulkan dampak negatif berupa kejahatan ekonomi, yang mencakup berbagai perbuatan yang dilarang oleh peraturan perundang-undangan.

Pasal 1 ayat (2) UUPK mendefinisikan konsumen sebagai setiap orang yang menggunakan barang atau jasa yang tersedia di masyarakat untuk kepentingan pribadi, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain yang tidak untuk diperdagangkan. Sementara itu, Pasal 1 ayat (3) mendefinisikan pelaku usaha sebagai setiap orang atau badan usaha, baik berbentuk badan hukum maupun tidak, yang melakukan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi di wilayah hukum Republik Indonesia. Perlindungan konsumen bertujuan agar konsumen dapat memilih, memutuskan, dan menegaskan hak mereka.³ UUPK memberikan jaminan hukum untuk meningkatkan martabat konsumen, termasuk melalui pemahaman, kebijaksanaan, dan ketekunan agar konsumen mampu melindungi diri mereka sendiri. Selain itu, UUPK juga menumbuhkan peran pelaku usaha agar lebih bertanggung jawab dalam memenuhi hak dan kewajibannya.

Dalam UUPK, hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha diatur untuk menciptakan keseimbangan, manfaat, keselamatan, keadilan, serta kepastian hukum. Perlindungan konsumen menjadi salah satu upaya untuk mengatasi ketidakseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha, terutama dalam situasi di mana globalisasi ekonomi telah membuka pasar nasional. Hal ini ditegaskan dalam Pasal 3 UUPK, yang menyebutkan pentingnya jaminan atas mutu, jumlah, dan keamanan barang atau jasa yang diperoleh konsumen di pasar.⁴ Namun, kenyataannya, posisi konsumen sering kali tetap lemah. Pelaku usaha cenderung memiliki kekuatan lebih besar, sehingga sering timbul perselisihan antara produsen dan konsumen, baik karena ketidakseimbangan posisi maupun perilaku menyimpang dari salah satu pihak.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibentuk untuk menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan. Sesuai Pasal 52 UUPK, BPSK memiliki 13 kewenangan, termasuk menangani sengketa melalui konsiliasi, mediasi, atau arbitrase; memberikan konsultasi kepada konsumen; mengawasi pencantuman klausula baku dalam perjanjian yang merugikan konsumen; melaporkan pelanggaran kepada penyidik umum; menerima pengaduan konsumen; memanggil pelaku usaha dan saksi; serta memutuskan kerugian konsumen akibat

³ Rahman, I., Muhtar, M. H., Mongdong, N. M., Setiawan, R., Setiawan, B., & Siburian, H. K. (2024). Harmonization of Digital laws and Adaptation Strategies in Indonesia focusing on E-Commerce and Digital transactions. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 4314-4327.

⁴ Sumintardirja, N. a. F. H., & Muliya, N. L. S. (2023b). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Pengguna Kosmetik Berbahaya yang Diperjualbelikan pada Marketplace Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 63-68. <https://doi.org/10.29313/jrih.v3i2.2761>

tindakan pelaku usaha.⁵ Keberadaan BPSK bertujuan untuk memberikan solusi cepat, sederhana, dan berbiaya ringan bagi konsumen yang mencari keadilan.

Namun, meskipun fungsi dan wewenang BPSK sangat penting, keberadaannya masih belum dikenal luas oleh masyarakat. Hal ini menjadi tantangan tersendiri dalam memastikan perlindungan konsumen yang efektif. Di Kota Gorontalo, misalnya, BPSK telah menangani berbagai kasus, termasuk sengketa terkait jual beli, produk makanan kadaluarsa, wanprestasi, hingga fidusia. Salah satu kasus yang menarik perhatian adalah kasus yang melibatkan seorang nasabah Bank Mandiri Taspen (Mantap) bernama Ibu Suarti Yani. Kasus ini diajukan ke BPSK Kota Gorontalo pada Januari 2024 dengan permohonan penyelesaian sengketa terkait pinjaman dana pra-pensiun.

Kasus ini bermula ketika Ibu Suarti Yani, seorang guru sekolah dasar, mengajukan pinjaman sebesar Rp120.000.000 pada tahun 2020 dengan tenor 15 tahun. Namun, dana yang diterima hanya Rp12.000.000, sementara sisa dana sebesar Rp78.000.000 diblokir untuk digunakan sebagai angsuran pinjaman selama lima tahun sebelum masa pensiun. Ketika masa pensiun tiba, dana yang diblokir tersebut tidak diterima oleh nasabah, sehingga menimbulkan kerugian. Selain itu, nasabah harus membayar angsuran sebesar Rp1.400.000 per bulan selama 10 tahun, yang totalnya mencapai Rp168.000.000, jauh lebih besar dibandingkan dana yang diterima. Proses permohonan pelunasan pinjaman melalui bank lain juga memakan waktu lama, dan nasabah dikenai penalti sebesar Rp11.000.000 untuk melunasi pinjaman tersebut.

Ibu Suarti Yani merasa dirugikan oleh prosedur yang tidak transparan dan menilai bahwa haknya sebagai konsumen tidak dihormati oleh pihak bank. Oleh karena itu, ia melaporkan kasus ini ke BPSK Kota Gorontalo, yang diberi waktu maksimal 21 hari untuk menyelesaikan perkara tersebut. Dalam penyelesaiannya, BPSK berfungsi sebagai badan peradilan yang menyelesaikan masalah secara cepat, sederhana, dan berorientasi pada keamanan serta kenyamanan konsumen.

Menurut anggota majelis BPSK, keberadaan badan ini bertujuan menyelesaikan permasalahan antara pelaku usaha dan konsumen secara adil, termasuk memberikan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan perlindungan konsumen. Dalam kasus ini, BPSK berupaya mengatur pola penyelesaian yang mencakup ganti rugi atau tindakan lain yang dapat menjamin bahwa pelanggaran serupa tidak akan terulang.

Kasus ini menggambarkan pentingnya keberadaan BPSK sebagai lembaga yang dapat memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Dengan pendekatan yang cepat dan sederhana, BPSK diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perlindungan konsumen di Indonesia. Namun, upaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang keberadaan dan fungsi BPSK perlu terus dilakukan agar lembaga ini dapat berfungsi secara optimal dalam melindungi hak-hak konsumen.

⁵ Sitepu, R. I., & Muhamad, H. (2022). Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia. *Jurnal Rechten Riset Hukum Dan Hak Asasi Manusia*, 3(2), 7-14. <https://doi.org/10.52005/rechten.v3i2.35>

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris, yang memandang hukum sebagai suatu kenyataan sosial dan mengkaji perilaku, budaya, serta fakta di lapangan. Pendekatan yang digunakan bersifat kualitatif, dengan menghasilkan data deskriptif yang diperoleh dari responden berdasarkan kenyataan yang terjadi di lapangan. Dalam konteks ini, penelitian hukum empiris juga dikenal sebagai yuridis sosiologis atau penelitian hukum sosiologi, yang berfokus pada penelitian lapangan dengan objek berupa perilaku masyarakat. Lokasi penelitian dilakukan di Kota Gorontalo, khususnya pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sebagai tempat pengumpulan data dan kasus-kasus yang relevan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari sumbernya melalui wawancara dan observasi di lapangan, yang kemudian diolah menjadi hasil penelitian. Sementara itu, data sekunder didapatkan melalui penelaahan berbagai literatur atau bahan pustaka yang berkaitan dengan permasalahan penelitian, seperti peraturan perundang-undangan, dokumen pendukung, buku, jurnal, serta karya ilmiah lain yang relevan.

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh unit atau kelompok yang memiliki karakteristik tertentu yang menjadi fokus penelitian, yakni Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Gorontalo (BPSK). Untuk mewakili populasi tersebut, dipilih sampel penelitian yang terdiri atas Ketua atau Anggota Majelis BPSK, konsumen atau pelaku usaha, serta pihak Bank Mandiri Taspen. Pemilihan sampel ini dilakukan agar dapat mewakili karakteristik populasi secara representatif, sehingga data yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang akurat.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini mencakup wawancara, dokumentasi, dan kepustakaan. Wawancara dilakukan secara langsung antara peneliti dan responden atau informan untuk mendapatkan informasi yang relevan. Metode dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi dari responden maupun dokumen yang mendukung analisis penelitian. Sementara itu, data kepustakaan diperoleh dari berbagai sumber, seperti peraturan perundang-undangan, buku, dokumen resmi, publikasi, dan hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan masalah yang dikaji.

Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan tujuan memberikan gambaran yang jelas dan sistematis mengenai objek penelitian. Data yang telah dikumpulkan dianalisis melalui proses telaah yang melibatkan kritik, dukungan, maupun komentar untuk menghasilkan kesimpulan. Hasil analisis ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang mendalam mengenai fenomena yang diteliti, sehingga dapat mendukung atau mengembangkan teori hukum yang relevan dengan permasalahan yang diangkat. Dengan pendekatan yang komprehensif ini, penelitian diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam konteks perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perselisihan Sengketa Perjanjian Kredit Nasabah Bank Mandiri Taspen Kota Gorontalo

Masalah perlindungan konsumen telah menjadi isu yang semakin penting seiring dengan meningkatnya jumlah keluhan dari konsumen terhadap pelaku usaha. Hal ini sering kali disebabkan oleh pelanggaran hak konsumen yang dilakukan oleh oknum pelaku usaha, baik karena ketidaksengajaan maupun disengaja. Pelanggaran ini meliputi berbagai hal, mulai dari kerusakan barang, layanan yang tidak sesuai, hingga praktik usaha yang tidak transparan.⁶ Ketika hak konsumen diabaikan, konsumen memiliki hak untuk mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha, baik melalui pengadilan umum maupun melalui lembaga khusus seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK didirikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) sebagai upaya untuk memberikan perlindungan hukum yang cepat, murah, dan sederhana kepada konsumen yang merasa dirugikan.

Sengketa konsumen dapat didefinisikan sebagai permasalahan yang timbul antara konsumen dan pelaku usaha, biasanya terkait tuntutan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan barang atau jasa. Pasal 45 UUPK menyatakan bahwa konsumen yang merasa dirugikan dapat mengajukan gugatan melalui lembaga penyelesaian sengketa, salah satunya adalah BPSK. Lembaga ini bertugas menyelesaikan sengketa di luar pengadilan dengan menggunakan mekanisme seperti konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Selain itu, BPSK juga memberikan konsultasi kepada konsumen, mengawasi pencantuman klausula baku yang merugikan konsumen, dan melaporkan pelanggaran hukum kepada penyidik umum. BPSK merupakan lembaga non-struktural yang anggotanya terdiri dari unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha. Fungsi utama BPSK adalah memastikan keadilan dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, dengan tetap menjaga prinsip transparansi, kepastian hukum, dan perlindungan terhadap konsumen.

Pembentukan BPSK memiliki tujuan untuk mempermudah dan mempercepat jaminan kepastian hukum bagi konsumen yang ingin menuntut hak-haknya. Lembaga ini juga menjadi wadah bagi konsumen untuk memperoleh informasi mengenai hak-hak mereka serta jaminan perlindungan hukum yang diberikan oleh undang-undang.⁷ Dalam menjalankan tugasnya, BPSK berwenang untuk melakukan penelitian dan pemeriksaan terhadap bukti-bukti yang diajukan oleh konsumen maupun pelaku usaha, termasuk dokumen, hasil uji laboratorium, dan bukti lainnya. Proses penyelesaian sengketa di BPSK mengutamakan prinsip cepat, murah, dan sederhana, sehingga diharapkan dapat menjadi alternatif yang efektif bagi konsumen yang tidak ingin melalui proses pengadilan yang sering kali rumit dan memakan waktu.

⁶ Rahmawati, I. D., Udiana, I. M., & Mudana, I. N. (2019). PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PENGGUNA KOSMETIK TANPA IZIN EDAR DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN. *Kertha Semaya Journal Ilmu Hukum*, 7(5), 1. <https://doi.org/10.24843/km.2019.v07.i05.p10>

⁷ Nisantika, R., & Maharani, N. L. P. E. S. (2021). Penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *Jurnal Locus Delicti*, 2(1), 49–59. <https://doi.org/10.23887/jld.v2i1.458>

Menurut Pasal 52 UUPK dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, tugas dan wewenang BPSK meliputi menangani sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase; memberikan konsultasi kepada konsumen; mengawasi pencantuman klausula baku dalam perjanjian yang merugikan konsumen; dan melaporkan pelanggaran hukum kepada penyidik umum. Dalam konteks ini, konsumen memiliki kebebasan untuk memilih jalur penyelesaian sengketa yang dianggap paling sesuai, baik melalui BPSK maupun pengadilan umum. Namun, jika sengketa diselesaikan melalui BPSK, putusan yang dihasilkan memiliki kekuatan hukum yang mengikat dan dapat digunakan sebagai dasar untuk menuntut pelaku usaha secara hukum.

Jenis sengketa yang ditangani oleh BPSK meliputi sengketa terkait barang dan jasa. Sengketa barang biasanya berkaitan dengan makanan, minuman, elektronik, perhiasan, dan produk lainnya, sedangkan sengketa jasa melibatkan sektor asuransi, perbankan, telekomunikasi, utilitas seperti listrik dan air, serta layanan publik lainnya.⁸ Berdasarkan wawancara dengan anggota majelis BPSK Kota Gorontalo, jenis sengketa yang sering ditangani di daerah tersebut mencakup permasalahan perbankan, kredit kendaraan, serta pelayanan kartu kredit. Salah satu contoh kasus yang menonjol adalah sengketa antara seorang konsumen bernama Suarti Yani dan Bank Mandiri Taspen. Kasus ini mencerminkan bagaimana BPSK menjalankan perannya dalam memberikan perlindungan kepada konsumen.

Kasus Suarti Yani bermula ketika ia mengajukan pinjaman pra-pensiun sebesar Rp120.000.000 pada tahun 2020. Namun, dana yang diterima hanya sebesar Rp12.000.000, sementara sisa dana sebesar Rp78.000.000 diblokir oleh bank tanpa penjelasan yang jelas. Dana yang diblokir tersebut ternyata digunakan untuk mengangsur pinjaman selama lima tahun sebelum masa pensiun tiba, tanpa memberikan kepastian apakah dana tersebut dapat diterima kembali oleh konsumen. Selain itu, Suarti Yani juga dikenai denda administratif sebesar Rp11.000.000 ketika mengajukan pelunasan pinjaman melalui bank lain. Merasa dirugikan oleh mekanisme yang tidak transparan, ia membawa kasus ini ke BPSK untuk diselesaikan.

BPSK awalnya menawarkan penyelesaian melalui mediasi, yang melibatkan pertemuan antara konsumen dan pelaku usaha untuk mencapai kesepakatan damai. Namun, dalam dua kali panggilan, pihak Bank Mandiri Taspen tidak menghadiri mediasi tanpa memberikan alasan yang jelas. Ketidakhadiran ini mengakibatkan proses mediasi gagal, sehingga Suarti Yani memilih untuk melanjutkan kasusnya ke tahap arbitrase. Dalam tahap ini, BPSK melakukan pemanggilan ketiga kepada pihak bank, yang akhirnya menghadiri sidang dan bersedia menyelesaikan sengketa. Setelah melalui proses arbitrase, kedua belah pihak mencapai kesepakatan damai yang dituangkan dalam perjanjian tertulis.

Kesepakatan tersebut mencakup beberapa syarat, salah satunya adalah memberikan kesempatan kepada Suarti Yani untuk mengajukan pinjaman baru dengan

⁸ Nisantika, R., & Maharani, N. L. P. E. S. (2021). Penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *Jurnal Locus Delicti*, 2(1), 49–59. <https://doi.org/10.23887/jld.v2i1.458>

suku bunga yang lebih rendah. Kesepakatan ini ditandatangani oleh kedua belah pihak di hadapan majelis BPSK dan diakui secara resmi sebagai penyelesaian sengketa. Dalam proses arbitrase, majelis BPSK bertindak sebagai pengambil keputusan yang menetapkan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen. Keputusan ini memiliki kekuatan hukum yang mengikat, dan jika pelaku usaha tidak mematuhi, BPSK dapat meminta bantuan pengadilan untuk menegakkan putusan tersebut.

Kasus Suarti Yani mencerminkan pentingnya keberadaan BPSK sebagai lembaga yang memberikan solusi alternatif bagi konsumen yang merasa dirugikan. Dengan pendekatan yang cepat, murah, dan sederhana, BPSK mampu menyelesaikan sengketa konsumen tanpa harus melalui proses pengadilan yang sering kali memakan waktu dan biaya. Selain itu, kasus ini juga menunjukkan bagaimana BPSK dapat menciptakan efek jera bagi pelaku usaha, sehingga mereka lebih berhati-hati dalam menjalankan kegiatan usaha dan lebih bertanggung jawab terhadap konsumen.

Dalam pelaksanaannya, BPSK menghadapi berbagai tantangan, termasuk kurangnya pemahaman masyarakat tentang keberadaan dan fungsi lembaga ini. Banyak konsumen yang belum mengetahui bahwa mereka dapat mengajukan gugatan melalui BPSK tanpa harus mengeluarkan biaya. Oleh karena itu, diperlukan upaya sosialisasi yang lebih intensif untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya perlindungan konsumen dan peran BPSK dalam mewujudkan keadilan dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha.

Selain itu, tantangan lain yang dihadapi BPSK adalah keterbatasan sumber daya, baik dari segi anggaran maupun jumlah personel. Meskipun seluruh biaya operasional BPSK ditanggung oleh APBD, alokasi anggaran yang terbatas sering kali menjadi kendala dalam menjalankan tugas dan fungsi lembaga ini secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan dukungan yang lebih besar dari pemerintah daerah untuk memastikan bahwa BPSK dapat beroperasi dengan efektif dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, BPSK memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Dengan tugas dan wewenang yang luas, lembaga ini mampu menyelesaikan berbagai jenis sengketa konsumen dengan cara yang adil dan efisien. Keberadaan BPSK tidak hanya memberikan manfaat bagi konsumen, tetapi juga bagi pelaku usaha, karena lembaga ini dapat membantu menciptakan hubungan yang lebih harmonis antara kedua belah pihak. Dalam jangka panjang, BPSK diharapkan dapat menjadi pilar utama dalam sistem perlindungan konsumen di Indonesia, sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem hukum dan peradilan di negara ini.

2. Faktor yang Mempengaruhi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Perjanjian Kredit Bank Mandiri Taspen Kota Gorontalo

Lembaga perbankan merupakan salah satu institusi jasa keuangan yang memainkan peran strategis dalam membangun kehidupan perekonomian suatu negara.⁹

⁹ Dungga, W. A., Muhtar, M. H., & Djaafar, L. (2023). The Assessment of Indonesia's Religious Courts in Resolving Shari'ah Banking Disputes According to the Principles of Justice. *Manchester Journal of Transnational Islamic Law & Practice*, 19(3), 179.

Peran utama lembaga ini adalah menjadi perantara antara pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana. Dengan demikian, lembaga perbankan menjalankan fungsi utamanya dalam bidang perkreditan dan berbagai jasa keuangan lainnya. Kredit, sebagai salah satu aktivitas utama lembaga perbankan, berfungsi untuk menunjang kegiatan bisnis nasabah, terutama dalam memberikan modal tambahan bagi usaha yang dijalankan. Dalam konteks hukum, konsep kredit diatur dalam Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, yang mendefinisikan kredit sebagai penyediaan uang atau tagihan berdasarkan persetujuan atau kesepakatan dalam perjanjian pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain. Perjanjian tersebut mengatur kewajiban pihak peminjam untuk melunasi hutangnya dalam jangka waktu tertentu, dengan tambahan bunga sebagai imbalan.

Berdasarkan sistem hukum perdata Indonesia, perjanjian kredit merupakan salah satu bentuk perjanjian pinjam-meminjam yang diatur dalam Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), khususnya dalam Pasal 1754 hingga Pasal 1769. Dalam praktiknya, perjanjian kredit antara nasabah dan bank sering kali menjadi sumber sengketa, terutama ketika salah satu pihak merasa dirugikan. Ketidakseimbangan posisi antara bank sebagai pelaku usaha di sektor jasa keuangan dengan nasabah sebagai konsumen sering kali menempatkan nasabah pada posisi yang kurang menguntungkan.¹⁰ Kedudukan bank yang memiliki kekuatan ekonomi lebih besar menciptakan ketimpangan yang dapat memicu terjadinya perselisihan, terutama dalam perjanjian kredit yang sering kali dibuat dalam bentuk perjanjian baku. Dalam situasi seperti ini, diperlukan mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat melindungi kepentingan konsumen dan memberikan solusi yang adil.

Alternatif penyelesaian sengketa konsumen menjadi salah satu solusi yang ditawarkan dalam sistem hukum Indonesia. Alternatif ini mencakup penyelesaian melalui pengadilan (litigasi) maupun di luar pengadilan (non-litigasi). Dalam hal sengketa konsumen, salah satu lembaga yang berperan penting adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK merupakan lembaga non-struktural yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Tugas utama BPSK adalah menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan, dengan menggunakan mekanisme konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Keberadaan BPSK diatur dalam Pasal 52 UUPK dan dikuatkan oleh Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001.¹¹

¹⁰ Firdaus, R. A., & Suriaatmadja, N. T. T. (2023). Perjanjian Kredit secara Online dengan Fitur Paylater Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. *Bandung Conference Series Law Studies*, 3(1). <https://doi.org/10.29313/bcsls.v3i1.5046>

¹¹ Ganesha, N. F., Busroh, N. F. F., Khairo, N. F., Utoyo, N. M., & Fikri, N. H. (2022). ANALISIS YURIDIS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (STUDI KASUS PUTUSAN BPSK KOTA LUBUKLINGGAU NOMOR: 002/P.ARBITRASE/BPSK-LLG/IV/2021). *Lexstricta Jurnal Ilmu Hukum*, 1(2), 91-102. <https://doi.org/10.46839/lexstricta.v1i2.7>

Namun, kewenangan BPSK sering kali menjadi perdebatan, terutama terkait pembatasan yang diatur dalam Pasal 60 UUPK. Pasal ini menyebutkan bahwa BPSK hanya berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan tertentu dalam UUPK, seperti Pasal 19 ayat (2) dan (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26. Pasal 19 ayat (1) mengatur tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengonsumsi barang atau jasa yang diperdagangkan. Ayat (2) menjelaskan bentuk ganti rugi, seperti pengembalian uang, penggantian barang atau jasa yang sejenis, perawatan kesehatan, atau pemberian santunan. Ayat (3) menetapkan tenggat waktu pemberian ganti rugi, yaitu tujuh hari sejak tanggal transaksi.

Apabila pelaku usaha menolak memberikan ganti rugi dalam waktu yang ditentukan, konsumen dapat membawa kasus tersebut ke BPSK. Dalam prosesnya, BPSK menggunakan mekanisme konsiliasi, mediasi, dan arbitrase untuk menyelesaikan sengketa. Sanksi administratif yang dijatuhkan BPSK berupa penetapan ganti rugi dengan jumlah maksimal sebesar Rp200.000.000. Namun, sifat final dan mengikat dari putusan BPSK sering kali menjadi bahan perdebatan. Meskipun Pasal 54 ayat (3) UUPK menyatakan bahwa putusan BPSK bersifat final dan mengikat, Pasal 56 ayat (2) UUPK memberikan peluang bagi pihak yang tidak puas untuk mengajukan keberatan ke pengadilan negeri. Hal ini menciptakan ketidakpastian hukum dan menimbulkan kebingungan, terutama pada tahap awal penerapan UUPK.

Eksekusi putusan BPSK juga menjadi tantangan tersendiri. Berdasarkan Pasal 57 UUPK, putusan BPSK harus dimintakan penetapannya ke pengadilan negeri agar dapat dieksekusi. Proses ini sering kali memakan waktu dan bertentangan dengan prinsip penyelesaian sengketa yang cepat, murah, dan sederhana. Meskipun demikian, BPSK tetap menjadi pilihan bagi konsumen yang mencari solusi alternatif untuk menyelesaikan sengketa mereka dengan pelaku usaha.

Dalam konteks sengketa perbankan, terdapat dualisme kelembagaan penyelesaian sengketa yang melibatkan BPSK dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS). LAPS dibentuk berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Peraturan ini memberikan kewenangan kepada LAPS untuk menyelesaikan sengketa di sektor jasa keuangan, termasuk perbankan. Dualisme ini menciptakan ketidakpastian hukum terkait forum penyelesaian sengketa yang paling tepat untuk digunakan.

Dalam kasus sengketa antara Suarti Yani dan Bank Mandiri Taspen di Kota Gorontalo, BPSK berperan sebagai forum penyelesaian sengketa. Suarti Yani, seorang nasabah, mengajukan gugatan setelah merasa dirugikan akibat mekanisme pinjaman pra-pensiun yang tidak transparan. Ia hanya menerima sebagian kecil dari total dana pinjaman, sementara sebagian besar dana diblokir oleh bank tanpa penjelasan yang jelas. BPSK awalnya menawarkan penyelesaian melalui mediasi, namun upaya ini gagal karena ketidakhadiran pihak bank. Kasus ini kemudian dilanjutkan ke tahap arbitrase, di mana kedua belah pihak akhirnya mencapai kesepakatan damai yang dituangkan dalam perjanjian tertulis.

Kesepakatan tersebut mencerminkan pentingnya peran BPSK dalam memberikan solusi yang adil bagi konsumen. Namun, kasus ini juga mengungkapkan beberapa kendala yang dihadapi BPSK, seperti ketidakhadiran pihak bersengketa dalam proses mediasi dan keterbatasan kewenangan dalam menyelesaikan sengketa di sektor perbankan. Untuk meningkatkan efektivitas BPSK, diperlukan dukungan yang lebih besar dari pemerintah, baik dalam bentuk alokasi anggaran maupun peningkatan kapasitas sumber daya manusia.

Selain itu, regulasi yang lebih jelas dan tegas diperlukan untuk mengatasi dualisme kelembagaan penyelesaian sengketa di sektor perbankan. Regulasi tersebut harus menentukan lembaga mana yang memiliki kewenangan utama dalam menyelesaikan sengketa konsumen di sektor ini, sehingga dapat memberikan kepastian hukum bagi konsumen dan pelaku usaha.

Secara keseluruhan, BPSK memiliki peran yang sangat penting dalam sistem perlindungan konsumen di Indonesia. Meskipun menghadapi berbagai tantangan, lembaga ini tetap menjadi alternatif yang efektif untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Keberadaan BPSK tidak hanya memberikan manfaat bagi konsumen, tetapi juga bagi pelaku usaha, karena lembaga ini dapat membantu menciptakan hubungan yang lebih harmonis antara kedua belah pihak. Dalam jangka panjang, BPSK diharapkan dapat terus berkembang menjadi lembaga yang kredibel dan dapat diandalkan dalam mewujudkan keadilan bagi konsumen di Indonesia.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa perjanjian kredit antara nasabah Bank Mandiri Taspen Kota Gorontalo dan pihak bank menunjukkan bahwa BPSK telah menawarkan proses mediasi kepada konsumen dalam agenda pra-sidang. Namun, proses mediasi tidak dapat dilanjutkan karena ketidakhadiran pihak bank dalam dua kali panggilan sidang. Akibatnya, konsumen, Suarti Yani, memilih untuk melanjutkan penyelesaian sengketa ke tahap arbitrase. Dalam proses arbitrase, kedua belah pihak mencapai kesepakatan damai yang dituangkan dalam perjanjian perdamaian pada 13 Februari 2024. Perjanjian tersebut memberikan kesempatan kepada Suarti Yani untuk kembali mengajukan pinjaman kredit di Bank Mandiri Taspen dengan suku bunga rendah, serta kesepakatan lainnya yang disepakati di hadapan majelis BPSK. Meskipun berhasil menyelesaikan sengketa, hambatan yang dihadapi BPSK adalah ketidakhadiran pihak bersengketa, khususnya pihak terlapor, yang tidak memenuhi undangan hingga tiga kali.

Untuk memperkuat peran dan efektivitas BPSK, diperlukan dukungan regulasi yang mempertegas eksistensi lembaga ini dalam penyelesaian sengketa konsumen, khususnya pada kasus perbankan. Regulasi tersebut perlu menegaskan bahwa putusan BPSK bersifat final dan mengikat tanpa memerlukan penetapan eksekusi oleh pengadilan negeri, sehingga memperkuat posisi BPSK sebagai lembaga peradilan yang kredibel. Selain itu, kepastian hukum mengenai lembaga yang memiliki kewenangan utama dalam menyelesaikan sengketa konsumen di sektor jasa keuangan, antara BPSK

atau Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS), juga sangat penting. Bagi masyarakat, memilih penyelesaian sengketa melalui jalur alternatif seperti yang ditawarkan BPSK dapat menghindari kerugian waktu, biaya, dan tenaga yang sering kali terjadi dalam proses litigasi di pengadilan negeri.

DAFTAR PUSTAKA

- Dungga, W. A., Muhtar, M. H., & Djaafar, L.** (2023). The Assessment of Indonesia's Religious Courts in Resolving Shari'ah Banking Disputes According to the Principles of Justice. *Manchester Journal of Transnational Islamic Law & Practice*, 19(3).
- Firdaus, R. A., & Suriaatmadja, N. T. T.** (2023). Perjanjian Kredit secara Online dengan Fitur Paylater Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. *Bandung Conference Series Law Studies*, 3(1). <https://doi.org/10.29313/bcsls.v3i1.5046>
- Ganesha, N. F., Busroh, N. F. F., Khairo, N. F., Utoyo, N. M., & Fikri, N. H.** (2022). ANALISIS YURIDIS PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (STUDI KASUS PUTUSAN BPSK KOTA LUBUKLINGGAU NOMOR: 002/P.ARBITRASE/BPSK-LLG/IV/2021). *Lexstricta Jurnal Ilmu Hukum*, 1(2). <https://doi.org/10.46839/lexstricta.v1i2.7>
- Nisantika, R., & Maharani, N. L. P. E. S.** (2021). Penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *Jurnal Locus Delicti*, 2(1). <https://doi.org/10.23887/jld.v2i1.458>
- Rahmawati, I. D., Udiana, I. M., & Mudana, I. N.** (2019). PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PENGGUNA KOSMETIK TANPA IZIN EDAR DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN. *Kertha Semaya Journal Ilmu Hukum*, 7(5). <https://doi.org/10.24843/km.2019.v07.i05.p10>
- Rahman, A.** (2018). Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang. *Ajudikasi Jurnal Ilmu Hukum*, 2(1). <https://doi.org/10.30656/ajudikasi.v2i1.573>
- Rahman, I., Muhtar, M. H., Mongdong, N. M., Setiawan, R., Setiawan, B., & Siburian, H. K.** (2024). Harmonization of Digital laws and Adaptation Strategies in Indonesia focusing on E-Commerce and Digital transactions. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(1).
- Sitepu, R. I., & Muhamad, H.** (2022). Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia. *Jurnal Rechten Riset Hukum Dan Hak Asasi Manusia*, 3(2). <https://doi.org/10.52005/rechten.v3i2.35>
- Sumintardirja, N. a. F. H., & Muliya, N. L. S.** (2023). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Pengguna Kosmetik Berbahaya yang Diperjualbelikan pada Marketplace Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*. <https://doi.org/10.29313/jrih.v3i2.2761>
- Sumintardirja, N. a. F. H., & Muliya, N. L. S.** (2023b). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Pengguna Kosmetik Berbahaya yang Diperjualbelikan pada Marketplace Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*. <https://doi.org/10.29313/jrih.v3i2.2761>