

## Keberadaan badan penyelesaian sengketa konsumen kota Bandung sebagai pelaksanaan pasal 9 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Diah Lestari Pitaloka, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=88536&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Undang-undang Perlindungan Konsumen mengatur penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan dua cara yaitu melalui pengadilan atau melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bergantung pada pilihan pihak-pihak yang bersengketa. BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen yang dapat dilakukan secara cepat, mudah, dan murah. Terdapat tiga cara penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK, yaitu dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Ketiga-tiganya merupakan lembaga dalam alternatif penyelesaian sengketa yang intinya adalah dialog, musyawarah serta usaha pengakomodasian terhadap kepentingan para pihak.

Tulisan ini dimaksudkan untuk memberikan saran mengenai apa yang harus dilakukan untuk mengatasi masalah-masalah yang dapat diidentifikasi dalam peraturan perundang-undangan mengenai penyelesaian sengketa konsumen, dengan objek penelitian BPSK Kota Bandung. Sebagai badan yang masih tergolong baru, BPSK mempunyai banyak kendala dalam implementasinya. Pertama dari segi peraturan perundang-undangan yaitu terjadi ketidakkonsistenan beberapa ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan belum adanya beberapa peraturan pelaksana yang mendukung, kedua dari segi prosedural dimana terdapat beberapa kelemahan pengaturan mengenai prosedur beracara di BPSK yang juga didukung oleh belum dibakukannya formulir-formulir standar untuk beracara di BPSK, ketiga dari segi kelembagaan BPSK yaitu mengenai pembiayaan dan sosialisasi keberadaan BPSK yang sepenuhnya dibebankan kepada pemerintah daerah.

Berbagai permasalahan yang melingkupi BPSK diharapkan dapat diatasi dengan segera, baik dengan cara melakukan amandemen terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen maupun dengan menerbitkan beberapa ketentuan pelaksana dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, karena BPSK diharapkan dapat menjadi ujung tombak dari upaya perlindungan konsumen di Indonesia.