

ISSN 0216-1338

Jurnal **LEGISLASI INDONESIA**

Indonesian Journal of Legislation

Vol. 10 No. 1 - Maret 2013

Tinjauan Kritis Atas Peran Kepala Kejaksaan Tinggi dan Jaksa Agung dalam Upaya Hukum di dalam RUU KUHP

Kedudukan dan Independensi Kejaksaan dalam Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Perlindungan Saksi Dan Korban

Perkembangan, Peranan dan Fungsi Advokat dan Organisasi Advokat di Indonesia

Penegakan Hukum Lingkungan Hidup di Tengah Pesatnya Pembangunan Nasional

Perbandingan Penyelesaian Sengketa Konsumen Antara BPSK Di Indonesia Dengan Small Claims Tribunals Di Singapura

Sinergitas Perencanaan Pembangunan Daerah dengan Program Legislasi Daerah dan Kaitannya dengan Pembentukan Peraturan Daerah yang Berpihak Kepada Masyarakat

Analisis Prosedur Pengujian Peraturan Daerah

Partisipasi Publik dalam Pembentukan Undang-Undang Pijakan Berpikir Sosiologis Sebagai Landasan Pemikiran dalam Penyusunan Naskah Akademik

Mencermati Eksistensialisme Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat (Tap MPR): Sebuah Pergulatan Pemikiran

JLI	Vol. 10	Nomor 1	Jakarta Maret 2013	Hlm 1 - 108	ISSN 0216-1338
-----	---------	---------	-----------------------	----------------	-------------------



DIREKTORAT JENDERAL PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI

Jurnal Legislasi Indonesia adalah media resmi publikasi ilmiah yang memuat artikel mengenai penelitian, kajian dan pemikiran di bidang hukum. Selain itu memuat artikel khusus Legislasi yang bertujuan untuk menyampaikan kebijakan Pemerintah di bidang hukum dan peraturan perundang-undangan. Diterbitkan secara teratur empat kali tiap tahun bulan Maret, Juni, September, dan Desember oleh Direktorat Pengundangan, Publikasi dan Kerja Sama Peraturan Perundang-undangan Direktorat Jenderal Peraturan Perundang-undangan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.

(Indonesian Journal of Legislation is the official media of scientific publications includes articles on research, studies and ideas in the field of law. Also contains special articles legislation that aims to deliver Government policy in the field of law and legislation. Its published regularly four editions yearly in March, June, September, and December by Directorate Promulgation, Publication and Cooperation of Legislation Directorate General of Legislation Ministry of Law and Human Rights Republic of Indonesia).

SUSUNAN DEWAN REDAKSI:

- Pemimpin Umum/ Penanggung Jawab : Dr. Wahiduddin Adams, S.H.,M.A. (Peraturan Perundang-undangan, Kemenkumham)
- Pemimpin Redaksi : Suwandi, S.H.,M.H. (Otonomi Daerah, Kemenkumham)
- Dewan Redaksi : Priyanto, S.H.,M.H. (Peraturan Perundang-undangan, Kemenkumham)
Agus Hariadi, S.H.,M.Hum. (Hukum Pidana, Kemenkumham)
Nasrudin, S.H.,M.M. (Hukum Tata Negara, Kemenkumham)
Pocut Eliza, S.Sos.,S.H.,M.H. (Peraturan Perundang-undangan, Kemenkumham)
- Pimpinan Redaksi Pelaksana : Ahmad Khumaidi, S.H.,M.H.
- Redaksi Pelaksana : Sasmita, S.H.,M.H.
Ratna Indah Cahyaningsih, S.H.,M.H.
Mahfudiyah, S.H.
Zaelani, S.H.,M.H.
Rizki Arfah, S.H.
- Staf Redaksi : Dra. Mardiningsih Welastuti
Markus Hardjanto, S.H.,M.H.
- Ahli Bahasa : Y. Riyana Anggraeni, S.H.,M.H.
Faisal Rahman, S.Pd.
- Desainer Grafis : Ir. Shinta Ferdiana
Ursula Nova Salmi, A.Md.
- Administrasi Web : Dwi Satria Wijanarko, S.Kom
Devi Novita, S.Kom.
- Sekterariat : Dewi Christina, S.H.
Atminah
- Mitra Bestari : Dr. Suhariyono AR, S.H.,M.H. (Hukum Pidana, Kemenkumham)
Linus Doludjawa, S.H. (Peraturan Perundang-undangan, Kemenkumham)
A. Ahsin Thohari, S.H.,M.H. (Hukum Tata Negara, Kemenkumham)
Drs. Zafrullah Salim, M.H. (Peraturan Perundang-undangan, Kemenkumham)

Penerbit:

Direktorat Jenderal Peraturan Perundang-undangan
Kementerian Hukum dan HAM RI
Jl. H.R. Rasuna Said Kav. 6-7 Jakarta Selatan
Telp. (021) 5264517, Fax. (021) 5267055/5205310
e-mail: legislasi@yahoo.com

DAFTAR ISI

Dari redaksi	iii
Lembar Abstrak	
Artikel	
Tinjauan Kritis Atas Peran Kepala Kejaksaan Tinggi dan Jaksa Agung dalam Upaya Hukum di dalam RUU KUHP	
<i>Arsil</i>	1 - 9
Kedudukan dan Independensi Kejaksaan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945	
<i>Wahyu Wiriadinata</i>	11 - 16
Perlindungan Saksi dan Korban	
<i>Maria Silvy E. Wangga</i>	17 - 27
Perkembangan, Peranan dan Fungsi Advokat dan Organisasi Advokat di Indonesia	
<i>Eka Martiana Wulansari</i>	29 - 39
Penegakan Hukum Lingkungan Hidup di Tengah Pesatnya Pembangunan Nasional	
<i>Yulanto Araya</i>	41 - 48
Perbandingan Penyelesaian Sengketa Konsumen Antara BPSK di Indonesia dengan Small Claims Tribunals di Singapura	
<i>N.G.N. Renti Maharaini Kerti</i>	49 - 61
Sinergitas Perencanaan Pembangunan Daerah dengan Program Legislasi Daerah dan Kaitannya dengan Pembentukan Peraturan Daerah yang Berpihak Kepada Masyarakat	
<i>Dina M Sirait</i>	63 - 72
Analisis Prosedur Pengujian Peraturan Daerah	
<i>Rudy Hendra Pakpahan</i>	73 - 81
Partisipasi Publik dalam Pembentukan Undang-Undang: Pijakan Berpikir Sosiologis Sebagai Landasan Pemikiran dalam Penyusunan Naskah Akademik	
<i>Khopiatuziadah</i>	83 - 95
Mencermati Eksistensialisme Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat (TAP MPR): Sebuah Pergulatan Pemikiran	
<i>Mohammad Zamroni</i>	97 - 106
Panduan Penulisan Naskah Jurnal Legislasi Indonesia	107 - 108

**PERBANDINGAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN ANTARA BPSK
DI INDONESIA DENGAN SMALL CLAIMS TRIBUNALS DI SINGAPURA
(COMPARATIVE BETWEEN CONSUMER DISPUTE RESOLUTION IN INDONESIA
WITH SMALL BPSK CLAIMS TRIBUNALS IN SINGAPORE)**

N.G.N. Renti Maharaini Kerti
Fakultas Hukum Universitas Trisakti Jakarta
Jl. Kyai Tapa No.1, Grogol Jakarta 11440
Email: maharaini@yahoo.com

(Naskah diterima 26/02/2013, direvisi 19/03/2013, disetujui 26/03/2013)

Abstrak

Terciptanya hubungan “simbiosis mutualisme” antara pelaku usaha dan konsumen dikarenakan konsumen membutuhkan produk untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, sebaliknya pelaku usaha memerlukan konsumen sebagai pembeli atas produk yang mereka produksi dan perdagangkan. Baik konsumen maupun pelaku usaha sama-sama memiliki adanya hak dan kewajiban yang dilindungi oleh undang-undang. Di samping itu ada tanggung jawab dari pelaku usaha atas produk yang mereka produksi dan perdagangkan. Namun, kenyataannya terdapat pelaku usaha dalam mempromosikan dan memasarkan produk sangat eksploitatif dan sering merugikan konsumen. Pelaku usaha sering kali mengelak dari tanggung jawabnya. Berbagai alasan dikemukakan bahwa kesalahan ada pada konsumen yang kurang teliti sehingga terjadi sengketa. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan dua pilihan dalam penyelesaian sengketa konsumen, yakni pertama penyelesaian di luar pengadilan dengan cara musyawarah antar pelaku usaha dengan konsumen dan penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Kedua, penyelesaian sengketa dilakukan melalui pengadilan. Pilihan penyelesaian sengketa ini diserahkan pada para pihak yang bersengketa. Melihat pada hukum konsumen di Singapura yang mengenal penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, yakni penyelesaian melalui jalur mediasi, baik mediasi melalui jalur Singapore Mediation Centre, mediasi pada jalur *Subordinate Court*, maupun melalui jalur arbitrase yakni Singapore International Arbitration Center (SIAC). *Small Claim Tribunals* merupakan salah satu mediasi yang berbasis pada pengadilan selain *Family Court* dan *Magistrates’ Complaints*. *Small Claim Tribunals Act Chapter 308* merupakan dasar hukum *Small Claim Tribunals* di Singapura. *Small Claim Tribunals* dibentuk untuk menyediakan forum penyelesaian sengketa yang cepat dan murah hanya khusus untuk tuntutan gugatan kecil antara konsumen dan pemasok. Tulisan ini merupakan hasil penelitian penulis di Fakultas Hukum Universitas Trisakti.

Kata Kunci: Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen, BPSK, *Small Claim Tribunals*.

Abstract

For the relationship “symbiotic mutualism” between business and consumers because consumers need a product to meet their needs, otherwise businesses require consumers as buyers of the products they produce and trade. Both consumers and businesses alike have the rights and obligations which are protected by law. Besides, there is the responsibility of the businesses of the products they produce and trade. But in reality, there are actors in the promotion of business and market highly exploitative and often harm consumers. Perpetrators often attempt to evade responsibility. Various reasons put forward that the blame lies with the consumers who are less rigorous, resulting in dispute. Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection (BFL) provides two options in the resolution of consumer disputes, the first settlement outside the Court by way of discussion between consumers and businesses with a settlement through the Consumer Dispute Settlement Body (BPSK). Second, the settlement of disputes through the Courts. Dispute resolution option is left to the parties to the dispute. Looking at consumer law in Singapore, where Singapore is also known settlement of consumer disputes out of Court, the settlement through mediation, mediation either through the Singapore Mediation Centre or the mediation on track *Subordinate Court*, or arbitration through the Singapore International Arbitration Center (SIAC). *Small Claim Tribunals* is one of mediation is based on the Court other than the *Family Court* and the *Magistrates’ complaints*. *Small Claim Tribunals Act Chapter 308* is a basic law of *Small Claim Tribunals* in Singapore. *Small Claim Tribunals* established to provide a forum for dispute resolution, fast and cheap only specific to the demands of small claims between consumers and suppliers. This paper is the result of research the author at the Faculty of Law, University of Trisakti.

Keywords: Consumer Settlement Efforts, BPSK, *Small Claims Tribunals*.

A. Pendahuluan

Konsumen memerlukan produk dalam rangka memenuhi kebutuhan hidup dan sebaliknya pelaku usaha memerlukan konsumen sebagai pembeli atas produk yang mereka produksi dan perdagangkan sehingga keduanya tercipta adanya hubungan "simbiosis mutualisme". Konsumen dan pelaku usaha sama-sama memiliki hak dan kewajiban yang dilindungi oleh undang-undang. Di samping itu, pelaku usaha bertanggung jawab usaha atas produk yang mereka produksi dan perdagangkan.

Pesatnya persaingan di kalangan pelaku usaha, banyak pelaku usaha menempuh segala cara untuk dapat menarik minat konsumen. Terkadang mereka menempuh dengan cara tidak baik, misalnya dengan mengelabui konsumen. Banyak konsumen dirugikan oleh produk-produk yang diproduksi dan diperdagangkan oleh pelaku usaha, namun konsumen tidak dapat berbuat apa pun apabila terjadi sesuatu terhadap produk yang telah dibeli oleh konsumen tersebut sehingga konsumen berada dalam posisi lemah dan sangat dirugikan. Konsumen sebagai pihak yang lemah juga diakui secara internasional sebagaimana tercermin dalam Resolusi Majelis Umum PBB, No.A/RES/39/248 tahun 1985 tentang *Guidelines for Consumer Protection*. Karena posisi konsumen yang lemah jika berhadapan dengan pelaku usaha, maka pemerintah menerbitkan undang-undang yang secara khusus mengatur tentang hak-hak konsumen, yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). UUPK mengatur tentang hak-hak konsumen dan hak-hak pelaku usaha di samping mengatur mengenai kewajiban konsumen dan pelaku usaha, sehingga masing-masing pihak terlindungi secara hukum. Walaupun UUPK sudah ada, tetapi masih banyak juga pelaku usaha yang nekad mengelabui konsumen, seperti menjual ayam tiren, atau makanan yang dicampur dengan bahan kimia yang membahayakan. Dengan demikian, dalam hal konsumen dirugikan oleh pelaku usaha, maka konsumen dapat menuntut langsung kepada pelaku usaha.

UUPK memberikan 2 (dua) pilihan dalam penyelesaian sengketa konsumen, yakni 1) penyelesaian diluar pengadilan dengan cara musyawarah antar pelaku usaha dengan konsumen dan penyelesaian melalui BPSK; 2) penyelesaian sengketa melalui pengadilan. Pilihan penyelesaian sengketa

di atas diserahkan pada pilihan para pihak yang bersengketa.

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana pelaku usaha sebagaimana diatur dalam undang-undang dan jika telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan maka gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya penyelesaian di luar pengadilan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa¹. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan pun tidak menutup kemungkinan penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak yang bersengketa. Sangat disarankan agar upaya penyelesaian sengketa konsumen ditempuh dan diselesaikan secara damai terlebih dahulu². Penyelesaian sengketa konsumen secara damai dapat dilakukan oleh konsumen langsung dengan bernegosiasi kepada pelaku usaha atau melalui bantuan Sub Direktorat Pelayanan Pengaduan, Direktorat Perlindungan Konsumen. Sejak tahun 2001 telah dibentuk suatu Direktorat Perlindungan Konsumen di bawah Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Kementerian Perdagangan yang bertugas melaksanakan perumusan kebijakan, standarisasi, bimbingan teknis dan evaluasi di bidang perlindungan konsumen di Indonesia³.

Berlakunya UUPK telah membawa perkembangan dan perubahan baru dalam hukum bisnis, khususnya perkembangan dalam hal aturan mengenai penyelesaian sengketa konsumen, yakni diperkenalkan suatu lembaga khusus yang diberi kewenangan untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan, yaitu BPSK. BPSK dibentuk untuk dapat menjadi semacam pengadilan khusus untuk sengketa-sengketa konsumen yang diharapkan dapat menjawab tuntutan dari asas beracara di pengadilan sederhana, cepat, dan murah. Penyelesaian sengketa melalui BPSK diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terulangnya kembali kerugian yang diderita konsumen⁴. Proses beracara di BPSK dapat ditempuh melalui jalur mediasi, konsiliasi, atau arbitrase dan ini tergantung pada pilihan dari para pihak yang bersengketa.

Melihat perkembangan hukum konsumen di Singapura yang mengenal penyelesaian sengketa di luar pengadilan, yakni penyelesaian melalui

¹ Indonesia, Undang-undang (UU) mengenai Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, LNRI No.42 Tahun 1999, TLNRI No.3821, Pasal 45 ayat (3) dan (4).

² *Ibid.*, Penjelasan Pasal 45 ayat (2). Yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen dan tidak bertentangan dengan UU ini.

³ Abdul Halim Barkatullah, Hukum Perlindungan Konsumen, Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran, (Bandung : Nusa Media, 2008), hlm.119. Jo. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.86/MPP/Kep/3/2001, Pasal 608-029.

⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 47.

jalur mediasi, baik mediasi melalui jalur *Singapore Mediation Centre*, mediasi pada jalur *Subordinate Court*, maupun melalui jalur arbitrase yakni *Singapore International Arbitration Center (SIAC)*. *Small Claim Tribunals* merupakan salah satu mediasi yang berbasis pada pengadilan selain *Family Court* dan *Magistrates' Complaints*⁵. *Small Claim Tribunals* di Singapura terbentuk dengan berlakunya *Small Claim Tribunals Act Chapter 308* tahun 1985, tepatnya pada tanggal 1 Februari 1985. *Small Claim Tribunals Act Chapter 308* merupakan dasar hukum *Small Claim Tribunals* di Negara Singapura. *Small Claim Tribunals* dibentuk untuk menyediakan forum penyelesaian sengketa yang cepat dan murah hanya khusus untuk tuntutan gugatan kecil antara konsumen dan pemasok⁶. Berbeda dengan di Indonesia, untuk perkara yang akan diselesaikan melalui BPSK tidak secara tegas dalam UUPK ataupun dalam peraturan teknis terkait (Peraturan Menteri Perindustrian dan Perdagangan mengenai pembentuk BPSK) menyebutkan batas besaran nilai tuntutan konsumen kepada pelaku usaha. Jika dibandingkan dengan Singapura, gugatan yang bisa masuk dapat diselesaikan melalui *Small Claim Tribunals* yang gugatannya sangat kecil dengan batasan tuntutan senilai SGD\$ 10.000. Tuntutan tersebut berhubungan dengan perselisihan yang timbul dari kontrak untuk penjualan barang dan/atau jasa, kontrak untuk penyediaan layanan, tortius kerusakan atas harta benda (tapi tidak termasuk kerusakan yang timbul sehubungan dengan kecelakaan kendaraan bermotor) dan setiap kontrak yang berkaitan dengan sewa bangunan pemukiman tidak melebihi 2 tahun⁷. Dalam penulisan ini penulis hanya akan memfokuskan pada penyelesaian sengketa melalui jalur *Small Claim Tribunals* yang dikenal dalam hukum Singapura dengan membandingkan penyelesaian sengketa melalui jalur BPSK yang dikenal dalam hukum Indonesia. Pokok permasalahan yang dikaji dalam penulisan ini adalah bagaimanakah eksistensi kelembagaan BPSK di Indonesia dibandingkan dengan *Small Claim Tribunals* di Singapura dan bagaimanakah proses penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dibandingkan dengan *Small Claim Tribunals*. Tujuan penulisan ini adalah untuk menggambarkan eksistensi kelembagaan BPSK di Indonesia dibandingkan dengan *Small Claim Tribunals* di Singapura dan proses penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dibanding dengan *Small Claim Tribunals* di Singapura.

B. Sengketa Konsumen dan Upaya Penyelesaian Sengketa

UUPK tidak secara tegas memberikan batasan pengertian sengketa konsumen, walaupun secara jelas dalam UUPK disebut istilah "sengketa konsumen" dalam beberapa pasal di UUPK, yakni Pasal 1 butir 11, Pasal 45 ayat (2) dan Pasal 48. Sengketa konsumen adalah sengketa yang berhubungan dengan pelanggaran atas hak-hak konsumen. Diberlakukannya UUPK, tidak serta merta secara langsung dapat menjamin terwujudnya penyelenggaraan perlindungan konsumen, karena dalam pelaksanaan di lapangan penerapan beberapa pasal dari Undang-undang ini diperlukan adanya dukungan pembentukan kelembagaan antara lain Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang berkedudukan di Ibu Kota Kabupaten atau Daerah Kota yang berfungsi menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan melalui cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Pembentukan BPSK dimaksudkan untuk membantu penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Keberadaan BPSK diharapkan mampu memberikan konsultasi perlindungan konsumen, menjembatani terhadap setiap sengketa konsumen didaerahnya serta dapat melaksanakan tugas-tugas lain yang telah menjadi kewenangannya dalam menerima pengaduan dan menyelesaikan sengketa konsumen. Namun demikian, tidak tertutup kemungkinan bahwa penyelesaian sengketa konsumen diselesaikan melalui pengadilan, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) ataupun penyelesaian sendiri melalui jalan damai antara konsumen dan pelaku usaha. Dua pilihan cara penyelesaian sengketa konsumen, yakni:

1. Penyelesaian sengketa secara damai

Penyelesaian sengketa secara damai adalah penyelesaian sengketa antara para pihak atau dengan atau tanpa kuasa atau pendamping bagi masing-masing pihak melalui cara damai. Penjelasan Pasal 45 ayat (2) UUPK mengatakan yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau BPSK dan tidak bertentangan dengan undang-undang.

Cara penyelesaian sengketa secara damai sesungguhnya yang paling diinginkan dan diusahakan karena mudah dan relatif lebih cepat. Berdasarkan UUPK, penyelesaian sengketa konsumen dapat diselesaikan secara sukarela melalui pengadilan ataupun di luar pengadilan

⁵ <http://www.singaporelaw.sg/content/mediationindon.html>.

⁶ <http://app.subcourts.gov.sg/sct/page.aspx?3953>.

⁷ *Ibid*.

sesuai pilihan para pihak yang bersengketa⁸. Khususnya untuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan dimaksudkan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen⁹.

2. Penyelesaian melalui peradilan atau instansi yang berwenang

Penyelesaian sengketa ini melalui peradilan umum atau melalui lembaga yang khusus dibentuk undang-undang, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Badan ini dibentuk di setiap Daerah Tingkat II¹⁰ dan badan ini mempunyai anggota-anggota dari unsur pemerintah, konsumen dan pelaku usaha. Setiap unsur berjumlah tiga orang atau sebanyak-banyaknya lima orang. Anggota yang berasal dari konsumen diangkat dan diberhentikan oleh Menteri (Perindustrian dan Perdagangan). Keanggotaannya terdiri dari ketua merangkap anggota, wakil ketua merangkap anggota dan anggota dibantu oleh sebuah sekretariat. Dalam penyelesaian sengketa konsumen dibentuk majelis yang terdiri dari sedikitnya tiga orang dan dibantu oleh seorang panitera.¹¹ Putusan yang dijatuhkan majelis BPSK bersifat final dan mengikat.¹² BPSK wajib menjatuhkan putusan selama-lamanya 21 hari sejak gugatan diterima.¹³ Keputusan BPSK wajib dilaksanakan pelaku usaha dalam jangka waktu 7 hari setelah putusan diterima, atau apabila ada keberatan maka mengajukan gugatan kepada Pengadilan Negeri dalam jangka waktu 14 hari. Pengadilan Negeri yang menerima keberatan penuntut umum memutuskan perkara tersebut.¹⁴ Penulis hanya memfokuskan pada pembahasan mengenai upaya penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur BPSK.

C. Dasar Hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

UUPK yang disahkan dan diundangkan pada tanggal 20 April 1999 dan berlaku secara efektif tanggal 20 April 2000 mengatur antara lain keberadaan lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang disebut dengan BPSK. Saat ini sudah ada beberapa BPSK di Indonesia, antara lain Medan, Palembang,

Jakarta Pusat, Semarang, Jogjakarta, Surabaya, Malang, Makassar, dan Bandung. Pembentukan BPSK dilatarbelakangi adanya globalisasi dan perdagangan bebas, yang didukung kemajuan teknologi dan informatika dan dapat memperluas ruang gerak transportasi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara. Untuk mengatur kelembagaan BPSK telah dikeluarkan sejumlah aturan hukum sebagai berikut¹⁵:

- a. Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan BPSK;
- b. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 301 MPP/ Kep./10/2001 tanggal 24 Oktober 2001 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota dan Sekretariat BPSK. (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen);
- c. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 302 MPP/ Kep./10/2001 tanggal 24 Oktober 2001 tentang Pendaftaran LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat);
- d. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/ Kep./12/2001 tanggal 10 Desember 2001 tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen; dan
- e. Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 605/MPP/ Kep./8/2002 tanggal 29 Agustus 2002 tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

D. Kelembagaan BPSK

Pasal 49 ayat (1) UUPK menyatakan bahwa pemerintah membentuk BPSK di tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Dengan demikian, di setiap daerah tingkat II (Kabupaten atau Kotamadya) di Indonesia nantinya akan dibentuk dan didirikan BPSK, guna menyelesaikan sengketa konsumen di samping badan peradilan.

Oleh karena UUPK diundangkan terlebih dahulu mendahului Undang-Undang Pemerintah Daerah (UU Pemda)¹⁶ maka dalam kerangka sistem hukum nasional sesuai dengan asas *les pasietori derograt legi priori* (ketentuan yang berlaku kemudian

⁸ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 45 ayat (2).

⁹ *Ibid*, Pasal 47.

¹⁰ *Ibid*, Pasal 49.

¹¹ *Ibid*, Pasal 54 ayat (1) dan (2).

¹² *Ibid*, Pasal 54 ayat (3).

¹³ *Ibid*, Pasal 55.

¹⁴ *Ibid*, Pasal 58.

¹⁵ Drs. H. Suherdi Sukandi, Fungsi Dan Peranan Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen, Semiloka, UUPK dan BPSK Kota Bandung, Bandung 29 Mei 2004.

¹⁶ Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) diundangkan tanggal 20 April 1999 dan mulai berlaku efektif 1 tahun kemudian (20 April 2000), sedangkan Undang-Undang Pemerintah Daerah (UU Pemda) diundangkan dan mulai berlaku efektif 7 Mei 1999 (pada tanggal diundangkannya).

mengesampingkan ketentuan terdahulu), maka penyebutan Daerah Tingkat II pada UUPK diubah menjadi Daerah Kota atau Daerah Kabupaten. BPSK mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan wewenang meliputi bidang perdagangan. Anggaran untuk pelaksanaan kegiatan BPSK dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara serta sumber-sumber lainnya yang sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku. Adapun susunan anggota BPSK sebagaimana yang diatur dalam Pasal 50 UUPK, terdiri atas:

- a. Ketua merangkap anggota;
- b. Wakil ketua merangkap anggota; dan
- c. Anggota.

Menurut Pasal 49 ayat (3) dan ayat (5) UUPK, keanggotaan BPSK terdiri dari tiga unsur¹⁷:

- a. Unsur pemerintahan (3 – 5 orang);
- b. Unsur konsumen (3 – 5 orang); dan
- c. Unsur pelaku usaha (3 – 5 orang).

Pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK ditetapkan oleh Menteri yang berwenang. Untuk dapat diangkat sebagai anggota BPSK harus dipenuhi persyaratan sesuai dengan Pasal 49 ayat (2) UUPK. Dalam melaksanakan fungsinya untuk menjamin dan menegakkan hak-hak konsumen, BPSK diberi tugas dan wewenang sesuai dengan Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3) serta Pasal 20, 25 dan Pasal 26, jadi tidak secara keseluruhan pasal-pasal dalam UUPK yang dilanggar oleh pelaku usaha dapat dikenakan sanksi administratif. Tugas BPSK pada Pasal 52 butir (e), butir (f), butir (g), butir (h), butir (i), butir (j), butir (k), dan butir (m) dalam UUPK sebenarnya telah diserap dalam fungsi utama BPSK. Dengan membandingkan bobot tugas dan wewenang yang demikian luas, serta syarat-syarat untuk menjadi anggota BPSK, patut dipertanyakan apakah ada orang-orang yang berkompeten untuk itu di setiap wilayah Kabupaten/Kota. Terlebih-lebih lagi untuk anggota yang berasal dari unsur konsumen, harus dilakukan seleksi yang benar-benar matang. Jika pemerintah diberikan kewenangan untuk mengangkat dan memberhentikan wakil-wakil konsumen dalam keanggotaan BPSK, dikhawatirkan ada kecenderungan untuk tidak lagi mempercayai objektifitas mereka dalam memperjuangkan kepentingan konsumen tatkala bersengketa di BPSK. Kewenangan BPSK sendiri sangat terbatas. Lingkup sengketa yang berhak ditanganinya mencakup pelanggaran Pasal 19 ayat (2), Pasal 20, Pasal 25 dan Pasal 26. pengertian sanksi administratif disini telah mendapat pengaruh dari sistem *common law*, sehingga dapat berupa

penetapan ganti rugi (Pasal 60 UUPK). Pelanggaran terhadap pasal-pasal lainnya yang bernuansa pidana, sepenuhnya menjadi kewenangan pengadilan. Termasuk kategori ini adalah pelanggaran terhadap pencantuman klausula baku (Pasal 18 UUPK), sekalipun pengawasan terhadap pencantuman klausula baku adalah bagian tugas BPSK (Pasal 15 UUPK).

Tugas dan wewenang BPSK dalam rangka menjalankan fungsinya sebagai badan yang menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan sebagai berikut¹⁸:

- a) melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase;
- b) memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c) melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d) melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- e) menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f) melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g) memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h) memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- i) minta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada poin G dan H yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK;
- j) mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k) memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian dipihak konsumen;
- l) memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; dan
- m) menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan

17 Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK (Teori dan Praktek Penegakan Hukum)*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2003, hlm. 29.

18 H.Suherdi Sukandi, *Op.cit.* Lihat juga UUPK Pasal 52 dan Departemen Perindustrian dan Perdagangan, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan (Menperindag), No.301/MPP/Kep/10/2001., Pasal 3.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

E. Proses dan Ketentuan Beracara di BPSK

Menurut UUPK Pasal 52 huruf a, BPSK selaku badan atau lembaga saat ini bertugas dan berwenang dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi mempunyai beberapa cara penyelesaian atau metode penyelesaian sengketa, yakni mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.

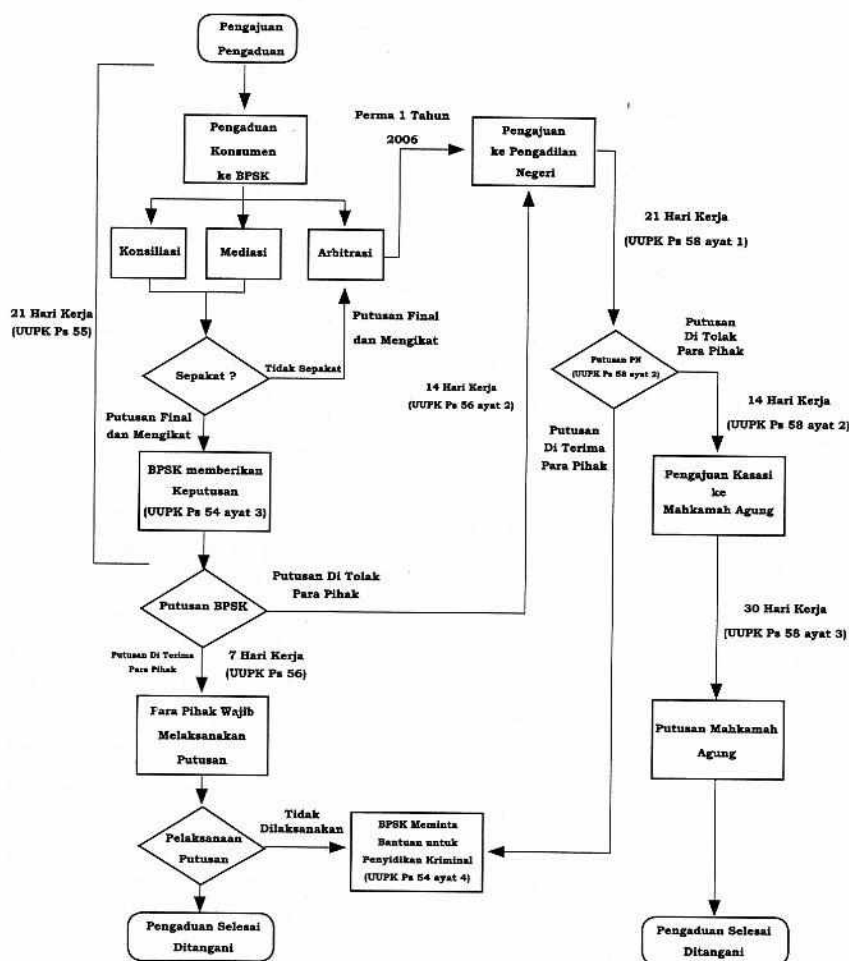
Secara singkat metode penyelesaian sengketa konsumen adalah sebagai berikut:

1. Mediasi. Cara ini pada dasarnya sama dengan cara konsiliasi, hanya yang membedakan dalam mediasi majelis aktif dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya lain dalam penyelesaian sengketa, namun demikian hasil keputusan seluruhnya diserahkan kepada para pihak.
2. Arbitrase. Cara ini, pelaksanaannya berbeda dengan cara mediasi dan konsilias. Majelis bertindak aktif untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa. Bilamana tidak tercapai kesepakatan, cara persuasif tetap

dilakukan dengan memberi penjelasan kepada para pihak yang bersengketa perihal peraturan perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen. Keputusan atau kesepakatan dalam penyelesaian sengketa sepenuhnya menjadi wewenang majelis.

3. Konsiliasi. Cara penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dimana majelis berupaya untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa. Majelis hanya bertindak sebagai konsiliator (pasif). Hasil penyelesaian sengketa konsumen tetap berada di tangan para pihak.

Pemilihan metode penyelesaian sengketa dengan cara mediasi atau konsiliasi atau arbitrase sepenuhnya diserahkan kepada para pihak yang bersengketa untuk memperoleh keputusan atau kesepakatan dalam menentukan baik bentuk maupun jumlah ganti rugi yang harus diterima oleh konsumen. Kesepakatan tersebut akan dituangkan dalam perjanjian tertulis dan ditandatangani oleh kedua belah pihak yang bersengketa, sebagai bukti untuk pembuatan berita acara oleh panitera Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.



Gambar 1
Alur Penyelesaian Sengketa Melalui BPSK

F. Putusan BPSK dan Upaya Hukum serta Eksekusi Putusan.

Sesungguhnya kesederajatan untuk mendapatkan akses dalam perlakuan hukum bagi konsumen telah diatur secara umum di dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Dalam KUHPerdata Pasal 1365 dikatakan bahwa siapa saja yang melakukan perbuatan melawan hukum dan menimbulkan kerugian maka wajib memberikan ganti kerugian. Namun khusus bagi konsumen yang dirugikan dirasakan belum cukup, maka dengan UUPK ini, konsumen mendapatkan perlindungan yang komprehensif di dalam tatanan hukum Indonesia. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan hak dan kewajiban yang masih rendah. Hal ini disebabkan antara lain tingkat pendidikan konsumen yang belum memadai, sikap atau kebudayaan konsumen yang lebih suka menghindari konflik (pasrah) yang sudah lama terpatrit, sehingga apabila konsumen dirugikan oleh pelaku usaha, sebagian konsumen enggan memperkarakannya ke pengadilan karena memakan waktu, biaya yang mahal dan kompleks. Dengan adanya UUPK, diharapkan budaya atau kebiasaan itu secara perlahan-lahan akan berubah.

F.1. Permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Secara teknis, permohonan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK diatur dalam Pasal 15 sampai dengan Pasal 17 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK baik secara tertulis maupun tidak tertulis (lisan) melalui sekretariat BPSK. Permohonan penyelesaian sengketa konsumen dapat juga diajukan ahli waris atau kuasanya, apabila konsumen yang bersangkutan dalam hal:

- 1) meninggal dunia;
- 2) sakit atau berusia lanjut (manula);
- 3) belum dewasa; atau
- 4) orang asing (Warga Negara Asing).

Permohonan yang diajukan secara tertulis diberikan bukti tanda terima kepada pemohon oleh sekretariat BPSK. Sedangkan permohonan yang diajukan secara tidak tertulis (lisan) oleh sekretariat BPSK dicatat dalam format yang disediakan untuk itu dan dibubuhi tanda tangan atau cap jempol oleh konsumen yang bersangkutan atau ahli warisnya atau kuasanya dan kepada pemohon diberikan bukti tanda terima. Berkas permohonan penyelesaian sengketa konsumen baik yang diajukan secara tertulis maupun tidak tertulis (lisan) dicatat oleh sekretariat BPSK dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi.

F.2. Persyaratan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK pada prinsipnya merupakan penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen akhir tanpa melibatkan pihak lain.¹⁹ Namun demikian penyelesaian sengketa konsumen²⁰, harus diajukan secara tertulis dengan melampirkan dokumen mengenai:²¹

- a. nama dan alamat lengkap dokumen atau ahli warisnya atau kuasanya yang disertai dengan bukti diri;
- b. nama dan alamat lengkap pelaku usaha;
- c. barang dan/atau jasa yang diadukan;
- d. bukti perolehan (bon, faktur, kwitansi, dan dokumen bukti lain) bila ada;
- e. keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang dan/atau jasa tersebut;
- f. saksi yang mengetahui barang dan/atau jasa tersebut diperoleh;
- g. foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa (bila ada).

F.3. Praktik Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui BPSK

Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK dibagi dalam 2 bagian, yaitu:²²

F.3.1 Persidangan:

Ketua BPSK melalui Panitera²³ memanggil pelaku usaha secara tertulis setelah pengaduan konsumen dinyatakan benar dan lengkap

¹⁹ Disampaikan pada Temu Wicara Nasional Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen di Hotel Cempaka Jakarta pada tanggal 15 Desember 2003 oleh Drs. H. Suherdi Sukandi (Ketua BPSK Kota Bandung).

²⁰ Lihat Ketentuan Pasal 46 UUPK, pihak yang dapat mengajukan gugatan: (a) seorang konsumen yang dirugikan atau ahli warisnya (non litigation melalui BPSK atau litigation melalui pengadilan), (b) sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama, (c) Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), (d) pemerintah atau instansi terkait (ketiganya melalui litigation).

²¹ Isi permohonan penyelesaian sengketa konsumen (PSK) memuat secara benar dan lengkap (Pasal 16 SK Menperindag 350/MPP/Kep/12/2001): identitas konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri, nama dan alamat pelaku usaha, barang atau jasa yang diadukan, bukti perolehan, keterangan tempat, waktu dan tanggal perolehan barang dan jasa yang diadukan, saksi-saksi yang mengetahui perolehan barang atau jasa.

²² Yusuf Shofie, Op.Cit., hlm.30.

²³ Panitera BPSK berasal dari anggota dan ditetapkan dengan Surat Penetapan Ketua BPSK (Pasal 54 ayat (2) UUPK jo. Pasal 1 ayat (1) SK Menperindag 350/MPP/Kep/12/2001). Tugas Panitera meliputi: a) mencatat jalannya proses penyelesaian sengketa, b) menyimpan berkas laporan, c) menjaga barang bukti, d) membantu majelis menyusun putusan, e) membantu menyampaikan putusan kepada konsumen dan pelaku usaha, f) membuat berita acara persidangan, h) membantu majelis dalam tugas-tugas penyelesaian sengketa konsumen.

dengan melampirkan copy salinan permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang telah memenuhi persyaratan Pasal 16 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 secara formal. Dalam surat panggilan tersebut dicantumkan:

- hari, tanggal, waktu dan tempat persidangan dengan jelas.
- kewajiban pelaku usaha untuk memberikan jawaban terhadap permohonan penyelesaian sengketa konsumen.

Para pihak menghadap Ketua BPSK untuk diberikan penjelasan tentang penyelesaian sengketa berdasarkan pilihan sukarela (Pasal 46 ayat (2)).

Setelah para pihak sepakat, penyelesaian sengketa konsumen ditempuh melalui BPSK, maka Ketua BPSK menjelaskan tentang tata cara persidangan (arbitrase, konsiliasi, mediasi) untuk dipilih dan disepakati.

Apabila para pihak memilih konsiliasi atau mediasi, Ketua BPSK membentuk majelis dan mempersiapkan waktu persidangan. Bila arbitrase yang dipilih, maka para pihak dipersilahkan untuk memilih arbiter dari anggota BPSK (unsur pelaku usaha dan/atau konsumen). Setelah arbiter terpilih oleh para pihak, arbiter terpilih meminta Ketua BPSK menetapkan majelis.

Dan apabila para pihak bersengketa tidak ada kesepakatan dalam memilih cara atau metode persidangan, hal ini belum ada peraturan yang mengatur. Namun demikian untuk kasus semacam ini di beberapa kota, Ketua BPSK akan memprioritaskan pada pilihan dari konsumen.

F.3.2 Persidangan Majelis:

Pada prinsip persidangan sesuai dengan petunjuk yang tercantum pada SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001, hanya dalam ruang sidang tata letak tempat duduk penggugat, tergugat, panitera, majelis dan sistematika persidangan diatur dengan Surat Keputusan Ka. BPSK tentang Tata Cara Persidangan. Isi putusan Majelis BPSK tidak berupa penjatuhan sanksi administratif (Pasal 37 ayat (3) SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001). Jika ternyata hasil penyelesaian sengketa konsumen baik dengan cara konsiliasi

atau mediasi telah dibuat dalam perjanjian tersebut dan dikuatkan dengan keputusan Majelis BPSK yang ditandatangani oleh Ketua dan Anggota Majelis (Pasal 37 ayat (1) dan (2) SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001). Jika ternyata hasil penyelesaian sengketa konsumen dicapai melalui arbitrase, maka hasilnya dituangkan dalam bentuk Putusan Majelis BPSK yang ditandatangani oleh Ketua dan Anggota Majelis BPSK dimana didalamnya diperkenankan penjatuhan sanksi administratif (Pasal 37 ayat (4), dan (5) SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001).

F.4. Tata Cara Persidangan di BPSK

BPSK sebagai instrumen penyelesaian sengketa di luar pengadilan adalah:²⁴

- a. Pemanggilan pelaku usaha untuk hadir di persidangan BPSK dalam waktu 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan penyelesaian sengketa diterima secara benar dan lengkap dan telah memenuhi persyaratan. (Pasal 16 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001);
- b. Jawaban disampaikan selambat-lambatnya pada persidangan pertama, yaitu hari ke-7 (tujuh) terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK.

F.5. Alat Bukti dan Pembuktian

Pasal 21 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 mengenai alat-alat bukti²⁵ yang digunakan oleh BPSK, yaitu:

- a. Barang dan/atau jasa.
- b. Keterangan para pihak.
- c. Keterangan saksi dan/atau saksi ahli.
- d. Surat dan/atau dokumen.
- e. Bukti-bukti lain yang mendukung.

Sistem pembuktian²⁶ yang digunakan dalam gugatan ganti rugi yaitu dengan menggunakan pendekatan sistem UUPK, sistem pembuktian yang digunakan di BPSK juga sistem pembuktian terbalik.²⁷ Di dalam melakukan pemeriksaan dan penelitian sengketa konsumen terdapat 2 (dua) hal yang perlu diperhatikan Majelis BPSK²⁸, yaitu:

²⁴ Yusuf Shofie, *Op.Cit.*, hlm.33.

²⁵ Alat bukti dalam perkara perdata menurut Pasal 164 HIR/Herziens Indonesisch Reglement (Pasal 283 RBg/Reglement Buitengewesten), yaitu a) bukti tertulis, b) bukti dengan saksi-saksi, c) persangkaan-persangkaan, d) pengakuan, e) sumpah.

²⁶ Pembuktian dalam proses penyelesaian sengketa konsumen merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha atau disebut pembuktian terbalik.

²⁷ Lihat Pasal 52 butir f jo pasal 3 butir f dan Pasal 10 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001.

²⁸ Aman Sinaga, Apakah Putusan BPSK Dapat Dibanding?, *Media Indonesia*, 29 Agustus 2004. Kesulitan menafsirkan pengertian pengajuan keberatan putusan BPSK, ternyata dialami oleh hakim pada Pengadilan Medan. Hakim pada pengadilan negeri tersebut berpendapat bahwa pengajuan keberatan ditafsirkan sebagai gugatan baru. Jika penafsiran ini dianut, maka konsekuensi hukumnya BPSK sebagai suatu institusi atau lembaga menjadi tergugat di pengadilan negeri. Tetapi hakim pada pengadilan negeri lain tempat dimana ada pengajuan keberatan atas putusan BPSK berpendapat bahwa pengajuan keberatan adalah upaya hukum banding, jika pendapat ini dianut maka konsekuensinya BPSK sebagai suatu lembaga tidak menjadi tergugat di pengadilan, melainkan putusan BPSK yang diperiksa di pengadilan.

- a. penelitian dan pemeriksaan terhadap bukti surat, dokumen, bukti barang, hasil uji instrumen, dan alat bukti lain yang diajukan, baik oleh konsumen maupun oleh pelaku usaha.
- b. pemeriksaan terhadap konsumen, pelaku usaha, saksi dan saksi ahli terhadap orang lain yang mengetahui adanya pelanggaran terhadap ketentuan UUPK.
- d. Perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan (Pasal 10 ayat (1) dan (2) UUPK, SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001).
- e. Sanksi administrasi berupa penetapan ganti rugi maksimal Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta Rupiah) (Pasal 60 ayat (2) UUPK jo Pasal 3 huruf l, dan Pasal 40 ayat (3) butir b SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001).

Menurut UUPK, isi putusan Majelis BPSK bersifat final dan mengikat. Kata final adalah bahwa tidak ada upaya hukum banding dan kasasi atas putusan Majelis BPSK. Proses dikeluarkannya putusan BPSK dilakukan dengan tahapan sebagai berikut (Pasal 39 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001):

- a. Didasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat.
- b. Maksimal jika hal itu telah diusahakan (dengan sungguh-sungguh), ternyata tidak tercapai mufakat maka putusan dilakukan dengan cara voting atau suara terbanyak.

Amar putusan BPSK terbatas pada 3 (tiga) alternatif, yaitu (Pasal 40 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001):

- a. perdamaian;
- b. gugatan ditolak; atau
- c. gugatan dikabulkan.

Jika gugatan dikabulkan, maka dalam amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha, dapat berupa:

- a. ganti rugi atas kerusakan pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa yang dapat berupa²⁹ :
- b. pengembalian uang.
- c. pengganti barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya.

UUPK tidak mengatur dalam waktu beberapa lama putusan BPSK diberitahukan kepada para pihak³⁰ (bila disepakatinya tidak diatur), hal itu karena menyangkut salah satu ketentuan teknis lebih lanjut tentang pelaksanaan tugas majelis, maka Pasal 54 ayat (4) UUPK memberi kewenangan Menteri Perindustrian dan Perdagangan untuk mengeluarkan surat keputusan menteri.³¹

Pada penjelasan Pasal 54 ayat (4) UUPK ditegaskan bahwa tata cara bersifat final³² berarti tidak ada upaya banding dan kasasi. Namun kenyataannya UUPK mengenal pengajuan keberatan kepada Pengadilan Negeri³³ dalam waktu 14 (empatbelas) hari kerja setelah pihak berkepentingan menerima pemberitahuan putusan tersebut.³⁴

Untuk mengatasi masalah dalam pelaksanaan tugas BPSK, akan disusun sebuah Peraturan Mahkamah Agung (Perma). Aturan tersebut mengatur tata cara pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK dan tata cara permohonan eksekusi.

Dalam hal pelaku usaha menerima (menyetujui atau sependapat) dictum (amar, isi) putusan BPSK, maka ia wajib melaksanakan putusan tersebut dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak menyatakan menerima putusan BPSK.³⁵

Jika pelaku usaha tidak menggunakan upaya keberatan, maka putusan BPSK menjadi berkekuatan tetap. Tidak dilaksanakannya putusan tersebut, apalagi setelah diajukan fiat eksekusi berdasarkan Pasal 57 UUPK, merupakan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.³⁶

²⁹ Yusuf Shofie dan Soni Awan, op. cit, hal. 26. BPSK tidak mengenal ganti rugi yang bersifat hilangnya kesempatan untuk mendapatkan keuntungan, kenikmatan, nama baik dan sebagainya. Namun BPSK diberikan kewenangan untuk menjatuhkan sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi yang dibebankan kepada pelaku usaha untuk dibayarkan kepada konsumen.

³⁰ Pasal 41 ayat (1) SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 menentukan : "Ketua Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) memberitahukan putusan majelis secara tertulis kepada alamat konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa selambat-lambatnya dalam 7 (tujuh) hari kerja sejak putusan dibacakan."

³¹ Pasal 54 ayat (4) UUPK berbunyi : "Ketentuan teknis lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas majelis diatur dalam surat keputusan menteri."

³² Aman Sinaga, Op.Cit., putusan yang bersifat final dan mengikat, adalah putusan yang menurut pengertian Doktrin Hukum yang diajarkan di perguruan tinggi, maupun menurut pengertian yang baku di Badan Peradilan Umum, adalah putusan yang terhadapnya tidak dapat dilakukan upaya hukum apapun, sehingga perlu ada pengkajian dan evaluasi terhadap UUPK.

³³ *Ibid*, sebutan pengajuan keberatan hanya dikenal dalam UUPK dan tidak dikenal dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku di pengadilan umum, sehingga hakim dalam pengadilan negeri tempat dimana ada pengajuan keberatan atas keputusan BPSK memperoleh kesulitan untuk penafsiran apakah pengajuan keberatan tersebut semacam banding atau ditafsirkan sebagai gugatan, karena dalam hal ini belum ada ketentuan yang mengatur lebih lanjut mengenai apa dan bagaimana yang dimaksud dengan pengajuan keberatan atas putusan BPSK di pengadilan negeri.

³⁴ Yusuf Shofie, Op.Cit., hlm. 48.

³⁵ UUPK, Pasal 56 ayat (1) jo. Pasal 41 ayat (4) SK Menperindag No.350/MPP/kep/12/2001.

³⁶ Yusuf Shofie, Op.Cit., hlm.51.

G. Perbandingan BPSK dengan *Small Claim Tribunals*

Terdapat persamaan dan perbedaan antara kelembagaan BPSK dengan *Small Claim Tribunals*. Adapun persamaan BPSK dengan *Small Claim Tribunals*, adalah sebagai berikut:

1. Bahwa BPSK dan *Small Claim Tribunals* sama-sama memiliki aturan hukum sebagai landasan hukum pembentukannya, yakni untuk BPSK mengacu pada UUPK Pasal 49 ayat (1) jo. Pasal 45 ayat (2) dan Pasal 47. Pasal-pasal tersebut secara jelas dan tegas mengamanatkan pembentukan suatu lembaga independen yang diberikan kewenangan oleh UUPK untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan, yakni melalui BPSK. Sedangkan untuk *Small Claims Tribunals* mengacu pada *Small Claims Tribunals Act (Chapter 308)*. Disahkan dan diberlakukannya *Small Claims Tribunals Act (Chapter 308)* oleh Pemerintah Singapura, maka *Chapter 308* tentang *Small Claims Tribunals Act* mengamanatkan pembentukan suatu pengadilan khusus untuk menangani dan menyelesaikan sengketa (gugatan) perdata yang disebut dengan *Small Claims Tribunals*.
2. Bahwa UUPK sebagai landasan hukum BPSK di Indonesia dan *Small Claims Tribunals Act (Chapter 308)* sebagai landasan hukum *Small Claims Tribunals* di Singapura sama-sama memiliki aturan hukum penunjangnya, yakni untuk landasan hukum kelembagaan BPSK selain UUPK juga ditunjang dengan peraturan-peraturan lainnya, yaitu Keputusan Presiden No.90/ 2001 tentang Pembentukan BPSK, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.301 MPP/ Kep./10/2001 tanggal 24 Oktober 2001 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota dan Sekretariat BPSK.(Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.302 MPP/Kep./10/2001 tanggal 24 Oktober 2001 tentang Pendaftaran LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat), Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.350/ MPP/Kep./12/2001 tanggal 10 Desember 2001 tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.605/MPP/Kep./8/2002 tanggal 29 Agustus 2002 tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Sedangkan untuk landasan hukum kelembagaan *Small Claims Tribunals* selain *Small Claims Tribunals Act (Chapter 308)* juga perlu didukung dengan peraturan

lainnya, yaitu *Consumer Protection (Fair Trading) Act Chapter 52A*, jika gugatan yang diajukan ke *Small Claims Tribunals* merupakan gugatan (sengketa) konsumen, *Subordinate Courts Act (Chapter 321)*, menerangkan bahwa *Small Claims Tribunals* merupakan bagian dari Mahkamah, *Supreme Court of Judicature Act (Chapter 322)*, Criminal Law (Chapter 67). Menerangkan bahwa semua aturan hukum beracara yang berlaku di Mahkamah juga dapat diberlakukan pada *Small Claims Tribunals*, mengingat *Small Claims Tribunals* adalah bagian dari Mahkamah (pengadilan istilah di Singapura).

3. BPSK dan *Small Claim Tribunals* sama-sama memiliki kewenangan untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen. Dengan disahkan dan diberlakukannya UUPK, maka di Indonesia kewenangan untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan adalah kewenangan dari BPSK selaku badan independen yang pembentukannya diamanatkan oleh UUPK. Hal ini secara tegas dinyatakan dalam ketentuan Pasal 45 ayat (3) jo Pasal 47. Sedangkan untuk di Negara Singapura, dengan disahkan dan diberlakukannya *Small Claims Tribunals Act (Chapter 308)*, maka terdapat suatu wadah (forum) yang cepat dan murah untuk menangani dan menyelesaikan sengketa (klaim) antara konsumen dan pemasok untuk jumlah klaim kecil (SGD 10,000), yakni *Small Claims Tribunals*. Hal ini secara tegas dinyatakan dalam Part II "*Establishment and Jurisdiction of Tribunals*, Artikel 5 "*Jurisdiction of Tribunal*".

Beberapa perbedaan antara BPSK dan *Small Claims Tribunals* sebagai berikut:

1. BPSK berdiri pada tahun 2000 sejak berlakunya UUPK, sedangkan berdiri sejak tahun 1985 sejak berlakunya *Small Claims Tribunals Act (Chapter 308)*.
2. Eksistensi keberadaan BPSK tidak termasuk bagian dari pengadilan (di luar pengadilan), sedangkan *Small Claims Tribunals* termasuk dalam lingkup Mahkamah (Mahkamah adalah sama dengan istilah Pengadilan kalau di Singapura), dimana *Small Claims Tribunals* masuk dalam lingkup *Subordinate Court*.
3. BPSK hanya khusus untuk sengketa (gugatan) konsumen di luar pengadilan. Hal ini secara tegas dinyatakan dalam ketentuan Pasal 45 ayat (3) jo Pasal 47 UUPK. Sedangkan *Small Claim Tribunals* tidak hanya untuk sengketa (gugatan) konsumen tapi juga semua sengketa (gugatan) perdata, seperti perselisihan yang timbul dari kontrak untuk penjualan barang, atau kontrak untuk penyediaan layanan, atau

tortious kerusakan atas harta benda (tapi tidak termasuk kerusakan yang timbul sehubungan dengan kecelakaan kendaraan bermotor), atau setiap kontrak yang berkaitan dengan sewa bangunan pemukiman tidak melebihi 2 tahun. Hal ini secara tegas dinyatakan dalam Part II "Establishment and Jurisdiction of Tribunals, Artikel 5 "Jurisdiction of Tribunal".

4. Untuk sengketa konsumen yang diajukan ke *Small Claims Tribunals* ada batasan maksimal, yakni maksimal SGD \$ 10.000. Ini berarti untuk jumlah tuntutan (klaim) diatas SGD \$. 10.000 tidak dapat penyelesaian sengketaanya melalui jalur *Small Claims Tribunals*. Sedangkan untuk sengketa (gugatan) konsumen yang diajukan ke BPSK tidak ada ketentuan yang tegas batasan maksimal jumlah nilai tuntutan. Ini berarti semua sengketa konsumen dengan nilai (jumlah) tuntutan (klaim) berapa saja bisa diajukan proses penyelesaian sengketaanya melalui BPSK.
5. Mengingat Indonesia merupakan negara kepulauan yang wilayahnya sangat besar, untuk dapat menjangkau pelayanan kepada semua lapisan masyarakat selaku konsumen dalam hal terjadi permasalahan antara pelaku usaha dan konsumen di daerah-daerah, maka para pihak (pelaku usaha dan konsumen) diberi kemudahan untuk menyelesaikan permasalahan hukum yang terjadi diantara mereka tidak harus melalui badan pengadilan, namun dapat menyelesaikannya di luar pengadilan melalui BPSK. Di samping itu juga mengingat tidak selalu sengketa konsumen yang terjadi (tuntutan konsumen) dalam jumlah yang sangat besar bahkan lebih cenderung dalam jumlah tuntutan yang relatif sangat kecil, maka akan sangat tidak efektif dan efisien jika sengketa konsumen tersebut diselesaikan melalui jalur pengadilan yang pasti memerlukan biaya yang sangat besar dan waktu yang relatif cukup panjang. Oleh karena itulah maka Pemerintah melalui amanat dari UUPK memberikan peluang alternatif lain penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, yakni melalui BPSK. BPSK di

Indonesia berada pada setiap Daerah Tingkat II (Daerah Kota atau Kabupaten). Sedangkan untuk *Small Claim Tribunals* di Singapura berlaku untuk semua wilayah negara Singapura, mengingat negara Singapura tidak mengenal adanya pembagian Daerah Tingkat I maupun Daerah Tingkat II (Kabupaten/Kota) seperti halnya di Negara Indonesia.

6. Kelembagaan BPSK, sebagai suatu badan independen yang berwenang untuk menangani dan menyelesaikan sengketa di luar pengadilan. Sedangkan *Small claims Tribunals* tidak seperti BPSK yang merupakan suatu badan independen diluar pengadilan yang dibentuk atas amanat undang-undang. Namun *Small Claims Tribunals* merupakan suatu pengadilan khusus, yang khusus dibentuk dan masuk dalam lingkup pengadilan untuk berwenang menangani dan menyelesaikan sengketa-sengketa (klaim-klaim) kecil.

Dalam proses penyelesaian sengketa, penulis membandingkan proses penyelesaian sengketa di BPSK Indonesia dengan proses penyelesaian sengketa di *Small Claim Tribunals* Singapura. Terdapat persamaan dan perbedaan antara proses penyelesaian sengketa di BPSK Indonesia dengan di *Small Claim Tribunals* Singapura. Adapun persamaan proses penyelesaian sengketa di BPSK dengan di *Small Claim Tribunals* Singapura, adalah sebagai berikut:

1. Baik di BPSK maupun *Small Claim Tribunals* cara penyelesaian sengketa sama-sama dapat ditempuh melalui 3 (tiga) cara, yakni konsiliasi³⁷, mediasi³⁸, atau arbitrase³⁹. Ketiga cara tersebut dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan (kesepakatan) para pihak yang bersangkutan dan bukan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang. Hal yang sama juga berlaku pada berproses perkara di *Small Claim Tribunal* Singapura. Hanya saja untuk *Small Claim Tribunals* Singapura, berproses perkara dalam penyelesaian sengketa dilakukan melalui jalur mediasi berbasis pengadilan (Mahkamah kalau istilah di Singapura) yang didasarkan pada *Small Claims Tribunals Act Chapter 308*.⁴⁰

³⁷ Cara konsiliasi ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak, sedangkan Majelis BPSK bersikap pasif. Majelis BPSK bertugas sebagai pemerantara antara para pihak yang bersengketa. Seorang konsiliator akan mengklarifikasikan masalah yang terjadi dan bergabung ditengah-tengah para pihak, tetapi kurang aktif (pasif) dibanding mediator dalam mediasi.

³⁸ Sama seperti halnya konsiliasi, cara mediasi ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak. Bedanya pada mediasi Majelis BPSK bersikap aktif sebagai pemerantara dan penasihat. Pada dasarnya mediasi adalah suatu proses dimana pihak ketiga (mediator) mengajak pihak yang bersengketa pada penyelesaian sengketa yang disepakati.

³⁹ Pada cara arbitrase, para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya kepada Majelis BPSK untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi.

⁴⁰ <http://www.singaprelaw.sg/content/mediationIndon.html>, pergerakan mediasi di Singapura muncul kembali secara aktif pada tahun 1990-an. Saat ini, proses mediasi bukan hanya digunakan untuk menyelesaikan perselisihan pribadi tetapi juga telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari system hukum Singapura. Mediasi telah banyak digunakan sebagai cara penyelesaian perselisihan di pengadilan (Mahkamah untuk istilah Singapura), departemen pemerintah, bisnis dan industri-industri tertentu lainnya. Ada 2 (dua) katagori utama dalam praktek mediasi di Singapura, yakni mediasi berbasis pengadilan dan mediasi berbasis pribadi. Mediasi berbasis pengadilan dapat di tempuh melalui *Small Claim Tribunals* (*Small Claim Tribunals* inilah yang menjadi kajian analisis peneliti dalam penelitian ini). Sedangkan mediasi pribadi bisa dilakukan melalui *Singapore Mediation Centre (SMC)*, atau melalui *Community Mediation Centres (CMC)*, atau *Tribunal for the Maintenance of Parents*, atau juga melalui *Consumers' Association of Singapore*.

2. Berproses perkara dengan mediasi di BPSK atau mediasi di *Small Claims Tribunals* mempunyai kesamaan yakni dalam mediasi tersebut melibatkan adanya pihak ketiga (sebagai pihak yang netral diluar dari para pihak yang bersengketa yang disebut sebagai "mediator"), yang mana mediator ini aktif dalam membantu para pihak yang bersengketa dalam penyelesaian sengketa di antara mereka.
3. Berproses perkara dengan mediasi di BPSK ataupun mediasi di *Small Claims Tribunals* Singapura mempunyai kesamaan yakni jika salah satu pihak tidak puas dengan putusan mediasi, maka pihak yang tidak puas tersebut dapat melanjutkan untuk menempuh jalur pengadilan. Hanya saja untuk mediasi di BPSK. Jika salah satu pihak tidak puas dengan putusan BPSK dengan cara mediasi, maka pihak yang tidak puas itu dapat mengajukan upaya keberatan ke pengadilan negeri atas putusan BPSK tersebut. Sedangkan mediasi di *Small Claims Tribunals*, bila ada pihak yang tidak puas maka dapat lanjut penyelesaiannya sengketa tersebut ke pengadilan.

Perbedaan antara BPSK di Indonesia dengan *Small Claims Tribunals* di Singapura dalam proses penyelesaian sengketa sebagai berikut:

1. Bahwa BPSK Indonesia hanya khusus untuk sengketa-sengketa konsumen. Selain dari sengketa konsumen tidak dapat ditempuh proses penyelesaian sengketa tersebut melalui BPSK. Sedangkan *Small Claims Tribunals* tidak hanya untuk sengketa-sengketa konsumen, namun juga dapat menyelesaikan sengketa-sengketa diluar sengketa konsumen.
2. BPSK, dalam penyelesaian sengketa dapat dilakukan secara mediasi, atau konsiliasi, atau pun secara arbitrase. Pilihan cara penyelesaian sengketa tergantung dari pilihan para pihak yang bersengketa. Sedangkan di *Small Claim Tribunals* cara penyelesaian sengketa hanya dilakukan dengan cara mediasi, yakni mediasi yang berbasis pada pengadilan, mengingat

Small Claims Tribunals masuk dalam lingkup pengadilan (*Subordinate Court*).

3. Putusan BPSK adalah bersifat *final and binding*, namun dimungkinkan upaya keberatan ke pengadilan negeri atas putusan BPSK jika ada salah satu pihak yang tidak puas dengan putusan BPSK. Sedangkan di *Small Claim Tribunals*, putusannya juga bersifat *final and binding* dan tidak ada upaya hukum lain, hanya jika para pihak tidak mendapat penyelesaian yang memuaskan bagi mereka, maka mereka dapat lanjut untuk menempuh jalur penyelesaian ke pengadilan atas sengketa mereka.

H. Penutup

Penulis membuat saran sebaiknya perlu ada ketentuan yang tegas mengenai batasan maksimum jumlah tuntutan (klaim) konsumen yang bisa masuk dalam katagori sengketa konsumen yang dapat diajukan proses penyelesaiannya melalui BPSK, seperti halnya di *Small Claims Tribunals* Singapura. Pada *Small Claims Tribunals* sudah secara jelas dan tegas bahwa hanya sengketa-sengketa (klaim-klaim) kecil saja yang bisa dapat diajukan proses penyelesaian sengketa melalui *Small Claims Tribunals*, yakni klaim (tuntutan) yang jumlahuntutannya maksimal SGD \$ 10.000,.

Selain itu juga disarankan perlu ada revisi dalam ketentuan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.350/MPP/Kep./12/2001 tanggal 10 Desember 2001 tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, khususnya tambahan pasal (ketentuan yang mengatur tentang batas maksimum jumlah tuntutan (klaim) konsumen yang dapat diajukan proses penyelesaiannya melalui BPSK. Mengingat saat ini tidak ada ketentuan yang tegas atas batas maksimum jumlah tuntutan, sehingga dalam prakteknya sering menjadi kebingungan dari para pihak, sengketa-sengketa dalam jumlah maksimum tuntutan berapa yang bisa masuk ke BPSK.

Daftar Pustaka

- Abdul Halim Barkatulah. *Hukum Perlindungan Konsumen, Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, (Bandung : Nusa Media, 2008).
- Susanti Adi Nugroho. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*. (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2008).
- Yusuf Shofie. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK (Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2003.
- Aman Sinaga, Apakah Putusan BPSK Dapat Dibanding?, Media Indonesia, 29 Agustus 2004.
- Gilbert Low. *Debt Recovery Plans in the Small Claims Tribunals*.
- H. Suherdi Sukandi. *Fungsi Dan Peranan Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Semiloka UUPK dan BPSK Kota Bandung, Bandung 29 Mei 2004.

<http://www.singaporelaw.sg/content/mediationindon.html> <http://app.subCourts.gov.sg/sct/page.aspx?=3953>

Indonesia, *Undang-undang (UU) mengenai Perlindungan Konsumen (UUPK)*, UU No. 8 Tahun 1999, LNRI No.42 Tahun 1999, TLNRI No.3821.

Presiden Republik Indonesia, *Keputusan Presiden No.90 Tahun 2001 tentang Pembentukan BPSK*.

Menteri Perindustrian dan Perdagangan, *Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.86/MPP/Kep/3/2001*.

_____. *Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.301 MPP/ Kep./10/2001 tanggal 24 Oktober 2001 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota dan Sekretariat BPSK*.

_____. *Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.302 MPP/Kep./10/2001 tanggal 24 Oktober 2001 tentang*

Pendaftaran LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat).

_____. *Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.350/MPP/Kep./12/2001 tanggal 10 Desember 2001 tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*.

_____. *Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.605/MPP/Kep./8/2002 tanggal 29 Agustus 2002 tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*.

Singapura. *Small Claims Tribunals Act (Chapter 308)*.

_____. *Consumer Protection (Fair Trading) Act Chapter 52A*.

_____. *Subordinate Courts Act (Chapter 321)*.

_____. *Supreme Court of Judicature Act (Chapter 322)*.

_____. *Criminal Law (Chapter 67)*.