



KEWENANGAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DAN PENGADILAN TUNTUTAN PENGGUNA MALAYSIA (TTPM) DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

The Authority of Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) and Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM) in Consumer Dispute Resolution

Ahmad Wahidi, Musataklima, Nur Jannani
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang, Indonesia
Email: ahmadabdilwahid@gmail.com

Dikirim: 17-01-2023; Diterima: 28-03-2023
DOI: <http://dx.doi.org/10.30641/dejure.2023.V23.087-100>

ABSTRACT

The violation of consumer rights is the cause of disputes. Consumer disputes are defined as disputes between the consumers and business actors in which consumers demand compensation due to damage, pollution, and/or because of consuming products sold by business actors. The existing conditions of Malaysian consumers, consumer dispute resolution in Malaysia and its regulations, which are undergoing improvements, are rational reasons for the subject of comparison. The purpose of this study is to explore the factors behind the success of consumer dispute resolution in Malaysia, in this case the Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM) from the side of its authority that can be adopted in Indonesia to reconstruct the Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) so that it can be more successful in resolve consumer disputes. The results show that TTPM's authority is more specific on dispute resolution and only accepts claims with definite value limitations, while BPSK's authority has no limitations on the value of claims, the limitation on the value of compensation is only in the provision of administrative sanctions to business actors, for parties (business actors) who do not comply with the BPSK decision, the BPSK decision is the initial evidence for carrying out an investigation regarding whether there was a crime in the non-compliance. Meanwhile, non-compliance with the TTPM decision has been considered a criminal act with criminal sanctions of imprisonment and fines.

Keywords: authority; consumer dispute; resolution

ABSTRAK

Pelanggaran hak-hak konsumen adalah penyebab perselisihan. Sengketa konsumen didefinisikan sebagai perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha dimana konsumen menuntut ganti rugi karena kerusakan, pencemaran, dan/atau karena mengkonsumsi produk yang dijual oleh pelaku usaha. Kondisi eksisting konsumen Malaysia, penyelesaian sengketa konsumen di Malaysia dan regulasinya yang sedang mengalami penyempurnaan menjadi alasan yang rasional untuk dijadikan bahan perbandingan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menggali faktor-faktor yang melatarbelakangi keberhasilan penyelesaian sengketa konsumen di Malaysia dalam hal ini Pengadilan Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM) dari sisi kewenangannya yang dapat diadopsi di Indonesia untuk merekonstruksi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. (BPSK) agar lebih berhasil menyelesaikan sengketa konsumen. Hasil penelitian menunjukkan kewenangan TTPM lebih spesifik pada penyelesaian sengketa dan hanya menerima gugatan dengan batasan nilai yang pasti, sedangkan kewenangan BPSK tidak membatasi nilai gugatan, batasan nilai ganti rugi hanya pada pemberian sanksi administratif kepada pelaku usaha. pelaku, bagi pihak (pelaku usaha) yang tidak menaati putusan BPSK, putusan BPSK tersebut merupakan bukti awal untuk dilakukannya penyidikan mengenai ada tidaknya tindak pidana dalam ketidakpatuhan tersebut. Sementara itu, ketidakpatuhan terhadap putusan TTPM dianggap sebagai tindak pidana dengan sanksi pidana penjara dan denda.

Kata kunci: kewenangan; sengketa konsumen; penyelesaian

1. PENDAHULUAN

Secara regulasi, masing-masing negara Indonesia dan Malaysia sebagai anggota ASEAN telah memiliki undang-undang nasional perlindungan konsumen, yaitu bagi Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK yang berlaku di Indonesia dan undang-undang tidak pernah diubah). Sedangkan di Malaysia, UU Perlindungan Pengguna (Akta 599) tahun 1999 telah diubah sebanyak 5 (lima) kali. Undang-undang kedua negara di atas merupakan pengaturan untuk melindungi konsumen.

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) mencatat telah menerima 3.555 pengaduan konsumen dari tahun 2017 hingga 19 Oktober 2020.¹ Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) pada tahun 2019 telah menerima 1.871 pengaduan, yang terdiri dari 563 kasus kategori individu dan 1.308 kasus kategori individu. kelompok/kategori kolektif.² Pada tahun 2020, pengaduan konsumen di YLKI mengalami peningkatan total menjadi 3.692 dari total 1.871 pada tahun sebelumnya.³ Pada Januari-Agustus 2021 Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tata Niaga Kementerian Perdagangan melaporkan rekapitulasi pengaduan per sektor: (1) obat makanan 4 pengaduan, (2) elektronik/kendaraan 11 pengaduan, (3) jasa keuangan 75 pengaduan, (4) e-commerce 6.914 pengaduan, (5) perumahan 16 pengaduan, (6) telekomunikasi 7 pengaduan, (7) transportasi 73 pengaduan, dan (8) lainnya 140 pengaduan.⁴

Terhadap sengketa konsumen di atas, UUPK menggunakan dua pendekatan penyelesaian: penyelesaian di dalam dan di luar pengadilan. BPSK dibentuk untuk menangani penyelesaian sengketa secara efisien, cepat, murah, dan profesional. Dalam penyelesaian sengketa konsumen, BPSK memiliki tiga mekanisme yaitu mediasi, arbitrase, konsiliasi,⁵ ketiganya tidak berjenjang.⁶

Namun, putusan arbitrase BPSK belum bisa memberikan perlindungan konsumen karena menurut Kurniawan, pembatalan bisa diajukan ke Pengadilan Negeri, bahkan sampai kasasi ke Mahkamah Agung.⁷ Putusan BPSK juga tidak memuat kata-kata “Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa”, sehingga tidak memiliki kekuatan eksekusi.⁸

Mahkamah Agung telah meninjau 40 (empat puluh) putusan. Kajian menemukan bahwa ada beberapa alasan mengapa putusan BPSK dikesampingkan pada tingkat kasasi oleh Mahkamah Agung, yaitu:⁹ (1) Majelis Arbiter BPSK tidak berwenang memeriksa dan mengadili isi kontrak, (2) putusan yang dijatuhkan jenis sengketa konsumen yang didengar oleh BPSK yang belum tergolong sengketa konsumen berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, (3) putusan mengenai sengketa pribadi berupa wanprestasi dan perbuatan melawan hukum, (4) putusan sengketa yang tidak mengandung unsur kerugian berat akibat

- 1 Rifa Yusya Adilah, “BPKN Terima 3.555 Aduan Konsumen, 70 Persen Dari Sektor Bisnis Perumahan | Merdeka.Com,” accessed March 6, 2023, <https://www.merdeka.com/uang/bpkn-terima-3555-aduan-konsumen-70-persen-dari-sektor-bisnis-perumahan.html>.
- 2 Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, “Pada 2019, YLKI Telah Menerima 1.871 Aduan, Terdiri Atas 563 Kasus Kategori Individual Dan 1.308 Kasus Kategori Kelompok/Kolektif,” 2019, <https://ylki.or.id/2020/01/pengaduan-konsumen-dan-kinerja-ojk/>. Accessed November 5, 2021
- 3 Tulus Abadi, “YLKI Catat 3.692 Pengaduan Masyarakat di 2020, Terbanyak Soal Produk Jasa Keuangan,” Merdeka.com, 2021, <https://www.merdeka.com/uang/ylki-catat-3692-pengaduan-masyarakat-di-2020-terbanyak-soal-produk-jasa-keuangan.html>. Accessed November 5, 2021
- 4 Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga, “Info Grafik Layanan Perlindungan Konsumen,” Instagram, 2021, <https://www.instagram.com/p/CTTeYZXpeVQ/>.
- 5 Ahmad Sofian, Shidarta, and Abdul Rasyid, *Aspek Hukum Ekonomi Dan Bisnis*, 2nd ed. (Jakarta: Kencana, 2009), 190.
- 6 “Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia No 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen” (2001). Art 4
- 7 Andi Saputra, “Tok! 127 Keputusan Sengketa Konsumen Dianulir MA,” Detiknews, 2017, <https://news.detik.com/berita/d-3669668/tok-127-keputusan-sengketa-konsumen-dianulir-ma>. accessed on 5 November 2021
- 8 Kurniawan Kurniawan, “Permasalahan Dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk),” *Jurnal Dinamika Hukum* 12, no. 1 (January 15, 2012): 160–72, <https://doi.org/10.20884/1.jdh.2012.12.1.113>.
- 9 M. Syamsudin, “The Failure of the Court to Protect Consumers: A Review of Consumer Dispute Resolution in Indonesia,” *Journal of Consumer Policy* 44, no. 1 (2021): 117–30, <https://doi.org/10.1007/s10603-020-09470-0>. 22.

konsumsi barang dan/atau jasa yang telah dinikmati konsumen, (5) kasus sengketa utang bank yang tidak termasuk dalam sengketa konsumen.

Putusan BPSK yang dibatalkan oleh Mahkamah Agung di atas (serta putusan yang dibatalkan di tingkat Pengadilan Negeri) berimplikasi pada perlindungan konsumen itu sendiri. Harapan konsumen untuk mendapatkan haknya dari pelaku usaha telah kandas, sehingga konsumen tidak mendapatkan perlindungan hukum yang memadai di negara yang berlandaskan hukum. Kasus ini pada gilirannya dapat berdampak paralel pada penurunan tingkat kepercayaan konsumen terhadap BPSK sebagai lembaga alternatif. Sehingga tujuan UUPK untuk memberikan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang mudah, cepat, dan murah tidak terwujud.¹⁰ Kondisi ini memperparah tingkat keberdayaan konsumen Indonesia. Berdasarkan laporan Indeks Pemberdayaan Konsumen ASEAN, konsumen Indonesia berada pada posisi tidak berdaya.¹¹

Berdasarkan data lapangan dalam rentang tahun 2016-2020, BPSK menuai tingkat kegagalan yang cukup signifikan dalam penyelesaian sengketa konsumen yaitu sebanyak 578 kasus, sebagaimana tabel berikut ini:

Tabel 1. Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK

Tahun	Laporan BPSK	Masung			Selesai				Gagal	Dalam Proses	Diajukan Keberatan
		Barang	Jasa	Jumlah	Konsiliasi	Mediation	Arbitrasen	Jumlah			
2016	47	173	355	728	98	370	164	632	141	93	27
2017	58	179	585	762	55	447	144	646	92	24	24
2018	62	291	886	1.157	105	618	197	320	126	99	27
2019	42	277	772	1,049	38	748	106	892	74	56	27
2020	77	375	838	1.213	45	870	207	1.122	51	25	15
TOTAL		1.309	4.121	5.230	380	2.597	1.491	4.468	578	340	151

Sumber : Direktorat Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga¹²

Sedangkan jumlah putusan yang ditolak dalam 5 tahun terakhir yakni 151. Namun berdasarkan laporan kedua, majelis kasasi MA selama lima bulan terakhir (sebelum berita ini diturunkan pada 4/10/2017), telah membatalkan 127 keputusan BPSK.¹³ Sementara itu, berdasarkan laman direktori putusan MA, diperoleh data putusan perdata khusus perlindungan konsumen sebanyak 1.389. Sebanyak 830 putusan kasasi bersifat inkraht dan sisanya sebanyak 828.611 putusan tingkat pertama.¹⁴

Berdasarkan fakta empiris di atas, hal ini akan menimbulkan kekecewaan bagi konsumen yang akan dan telah menggunakan BPSK. Maka penting untuk melihat praktik penyelesaian sengketa konsumen di negara lain sebagai pembanding dalam melakukan reformasi hukum,¹⁵ Malaysia misalnya memiliki undang-undang perlindungan konsumen yang diundangkan pada tahun yang sama dengan undang-undang perlindungan konsumen Indonesia yaitu tahun 1999, dan Malaysia juga memiliki lembaga penyelesaian sengketa konsumen yang serupa dengan BPSK, yaitu Malaysian Consumers Claims Tribunal (TTPM)¹⁶ yang dibentuk berdasarkan User Protection Act 1999.¹⁷

10 M. Syamsudin, "The Failure of the Court to Protect Consumers: A Review of Consumer Dispute Resolution.", 129.
 11 The ASEAN Secretariat, "Pilot Project ASEAN Consumer Empowerment Index 2020" (Jakarta, 2020).
 12 Direktorat Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga, "Lampiran Keputusan Direktur Jenderal Perlindungan Konsumen Dan Tertib Niaga Kementrian Perdagangan No. 162 Tahun 2020 Tentang Rencana Strategis Direktorat Perlindungan Konsumen Dan Tertib Niaga 2020-2024" (2020), 14
 13 Saputra, "Tok! 127 Keputusan Sengketa Konsumen Dianulir MA."
 14 "Direktori Putusan," accessed February 3, 2023, <https://putusan3.mahkamahagung.go.id/direktori/index/kategori/perlindungan-konsumen-1.html>.
 15 Refromasi hukum merupakan salah satu tujuan dalam perbandingan hukum. Ratno Lukito, *Perbandingan Hukum: Perdebatan Teori Dan Metode*, Cetakan Ke (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2019).13
 16 "KPDNHEP, Peranan Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM) Dalam Menangani Aduan Pengguna.Pdf," accessed February 4, 2023, [https://www.st.gov.my/ms/contents/files/download/167/5_KPDNHEP_-_Peranan_Tribunal_Tuntutan_Pengguna_Malaysia_\(TTPM\)_dalam_menangani_Aduan_Pengguna.pdf](https://www.st.gov.my/ms/contents/files/download/167/5_KPDNHEP_-_Peranan_Tribunal_Tuntutan_Pengguna_Malaysia_(TTPM)_dalam_menangani_Aduan_Pengguna.pdf).
 17 "E-Tribunal," accessed February 5, 2023, <https://tppm.kpdn.gov.my/portal/home>.

Undang-undang perlindungan konsumen Malaysia, meskipun disahkan pada tahun yang sama dengan undang-undang perlindungan konsumen Indonesia, saat ini telah mengalami 8 (delapan) amendemen yaitu pada tahun 2002, 2003, 2007, 2010, 2015, 2017 dan 2019. Salah satu materinya amendemen adalah penambahan jumlah kerugian yang dapat diselesaikan dalam TTPM yang semula dibatasi maksimal RM10.000 menjadi RM25.000 (amandemen tahun 2003), kemudian dari RM. 25.000 menjadi RM.50.000 (amandemen 2019).¹⁸

Selama periode 2017-2020, TTPM tidak gagal menyelesaikan sengketa konsumen, sebagaimana tabel berikut ini:

Tabel 2. Penyelesaian Sengketa Konsumen di TTPM

Tahun	Jumlah Tuntutan	Claim Type		Cara Penyelesaian			Selesai	Sisa
		Goods	Service	Ditarik	Mediasi	Persidangan		
2017	6111	3246	2865	2983	1952	1294	6111	0
2018	5076	2781	2295	2029	558	2489	5076	0
2019	6106	2211	2895	2083	1037	2986	6101	5
2020	6603	3345	3258	2543	1986	2074	6603	0

Sumber: *Legal Framework of Alternative Dispute Resolution in Tribunal for Consumer Claims in Malaysia*¹⁹

Meningkatnya nilai gugatan yang dapat diajukan pada TTPM di atas, dan tidak adanya kasus konsumen yang gagal diselesaikan menjadi bukti bahwa TTPM berhasil menyelesaikan sengketa konsumen di Malaysia, sehingga wajar jika lembaga ini memiliki mendapat tempat di hati konsumen bahkan popularitasnya melebihi pengadilan.²⁰ Dan berdasarkan The Report of the ASEAN Consumer Empowerment Index, konsumen Malaysia berada pada posisi yang cukup berdaya.²¹

Kondisi konsumen Malaysia saat ini, penyelesaian sengketa konsumen di Malaysia dan peraturannya yang terus mengalami perbaikan, merupakan alasan rasional untuk bahan perbandingan. Perbandingan ini tidak hanya dalam penjabaran,²² namun secara filosofis menggali faktor-faktor yang melatarbelakangi keberhasilan penyelesaian sengketa konsumen di Malaysia, sehingga sistem tersebut dapat diadopsi di Indonesia untuk merekonstruksi BPSK agar berhasil menyelesaikan sengketa konsumen.

Tulisan ini membahas tentang perbandingan antara kewenangan BPSK dan kewenangan TTPM dalam penyelesaian sengketa konsumen dimana beberapa penelitian sebelumnya yang membahas sengketa konsumen, menurut penelusuran peneliti, belum fokus membahas kewenangan lembaga yang terkait dengan penyelesaian sengketa konsumen.

-
- 18 “E-Tribunal Besar Maksimal Tuntutan,” accessed February 5, 2023, <https://tppm.kpdn.gov.my/portal/tppm/jurisdiction>. see to Zalina Zakaria, Nadiatul Husna Mohd Amin, and Mohd Zaidi Daud, “Kaedah Penyelesaian Pertikaian Di Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia: Satu Kajian Lapangan,” *Kanun: Jurnal Undang-Undang Malaysia* 33, no. 1 (January 7, 2021): 159–84, [https://doi.org/10.37052/kanun.33\(1\)no7](https://doi.org/10.37052/kanun.33(1)no7).
- 19 Su’aida Safei, “Legal Framework of Alternative Dispute Resolution in Tribunal for Consumer Claims in Malaysia” (phd, Universiti Teknologi MARA (UiTM), 2022), <https://ir.uitm.edu.my/id/eprint/72628/>. the non specification of the settlement method led to the wide discretion of the President. The imbalance capability of disputing parties due to non-legal representation, enforcement of awards and difficulties faced by the President in deciding technical issues are also unsettled issues. This thesis, firstly, aims to identify the relevant provisions governing the TCC, which contain elements of alternative dispute resolution (ADR)
- 20 Azimon Abdul Aziz et al., “Permasalahan Dalam Mekanisme Penyelesaian Pertikaian Pengguna: Impak Ke Atas Pengguna Dalam Mendapatkan Keadilan,” in *Prosiding Sixth Malaysian National Economic Conference (PERKEM VI), High Income Economy: Transformation Towards Improving Innovation, Productivity and Quality of Life 5 – 7 June 2011 Melaka Bandaraya Bersejarah*, vol. 1, 2011, 228–37. 233.
- 21 Nadiatul Husna Mohd Amin, Zalina Zakaria, and Mohd Zaidi Daud, “Perlindungan Pengguna Dan Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia: Sorotan Literatur: Consumer Protection According to Islam and Its Assurance Through the Tribunal for Consumer Claims Malaysia: A Review of Literatures,” *Journal of Shariah Law Research* 7, no. 1 (June 15, 2022): 75–77. See also The ASEAN Secretariat, “Pilot Project ASEAN Consumer Empowerment Index 2020.”, 30
- 22 P. Ishwara Bhat, “Comparative Method of Legal Research: Nature, Process and Potentiality,” *Journal of the Indian Law Institute* 57, no. 2 (2015): 147–73.

2. METODE

Jenis dan pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian doktrinal dengan pendekatan statutoria dan komparatif. Perbandingan yang dianut dalam penelitian ini adalah perbandingan mikro, yaitu perbandingan yang terfokus pada unit-unit kecil seperti hukum positif (hukum eksisting/de lege lata), yaitu tentang pranata hukum.²³ (BPSK dan TTPM). Comparatum adalah penyelesaian sengketa konsumen, comparadum adalah hukum perlindungan konsumen, dan tertium comparationis (ciri umum yang ada dalam sistem hukum) adalah civil law dan common law.²⁴ Seperti yang ditunjukkan Zweigert dan Kotz, metode komparatif memberikan rangkaian solusi model yang jauh lebih kaya daripada ilmu hukum yang didedikasikan untuk satu negara, hanya karena sistem dunia yang berbeda dapat menawarkan variasi solusi yang jauh lebih luas daripada yang mereka bisa.²⁵ Sedangkan untuk penelitian doktrinal, bahan hukum yang dibutuhkan adalah bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang relevan dengan penelitian masalah hukum. Bahan-bahan hukum tersebut diperoleh melalui penelitian kepustakaan dan pencarian data secara online melalui internet searching, browsing, dan download. Metode analisis yang digunakan untuk bahan hukum ini adalah deskriptif kualitatif.

3. TEMUAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Sejarah Gerakan Perlindungan Konsumen di Malaysia

Malaysia merupakan satu-satunya negara perwakilan di Asia Pasifik yang menjadi pusat gerakan perlindungan konsumen pada saat munculnya gerakan perlindungan konsumen, lebih tepatnya pada tahap ketiga gerakan perlindungan konsumen di dunia. Namun, hal ini tidak mencerminkan awal dari pemikiran perlindungan konsumen di Malaysia sendiri. Berdasarkan hasil penelusuran literatur, konsumerisme di Malaysia dimulai pada tahun 1960-an.²⁶ Munculnya gerakan ini sebagai respon atas gejolak harga pada saat musim perayaan, pada akhir tahun 1964, dengan kondisi tersebut masyarakat tergerak untuk mendesak pemerintah melakukan tindakan stabilisasi harga kebutuhan pokok.²⁷

Bersamaan dengan itu, asosiasi konsumen pertama di Malaysia dibentuk pada tahun 1965, yaitu Asosiasi Konsumen Selangor, yang merupakan asosiasi konsumen tertua di Asia, anggotanya terdiri dari para profesional, intelektual, dan masyarakat berpenghasilan menengah.²⁸ Pendirian asosiasi ini memberikan kontribusi positif bagi perkembangan perlindungan konsumen di Malaysia, empat tahun kemudian Asosiasi Konsumen Penang didirikan pada November 1969, asosiasi konsumen ini menjadi asosiasi yang paling dikenal karena volumenya dalam menangani masalah konsumen.²⁹

Federation of Malaysian Consumer Associations (FOMCA) didirikan pada tahun 1973 sebagai badan koordinasi operasi gerakan konsumen di Malaysia karena asosiasi konsumen yang sudah ada di tingkat negara seperti yang ditunjukkan sebelumnya belum bergabung dengan organisasi nasional. FOMCA adalah organisasi sukarelawan yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran konsumen melalui informasi dan pendidikan. Majelis Pertimbangan Perlindungan Konsumen Nasional (MPPPK) yang dibentuk pada Juli 1977 memberikan dukungan terhadap gerakan konsumen tersebut di Malaysia.³⁰

23 P. Ishwara Bhat, "Comparative Method of Legal Research: Nature, Process and Potentiality," *Journal of the Indian Law Institute* 57, no. 2 (2015): 147–73.

24 Ratno Lukito, *Perbandingan Hukum: Perdebatan Teori Dan Metode*, Cetakan Ke 2 (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2019), 27

25 P. Ishwara Bhat, "Comparative Method of Legal Research: Nature, Process and Potentiality." 150

26 Norhoneydayatie Abdul Manap, "Perlindungan Hak Pengguna Dalam Pembelian Dalam Talian (Online)," *International Journal of Social Science Research* 4, no. 3 (September 7, 2022): 46. See too Afida Mastura, "Sejarah Pergerakan Pengguna," accessed February 4, 2023, https://www.academia.edu/31779790/Consumer_Finance_BUKU_JPM_VOL_16_JUN_2011_1_pdf.

27 Afida Mastura, "Sejarah Pergerakan Pengguna," 47

28 Afida Mastura, "Sejarah Pergerakan Pengguna," 48

29 "Sejarah FOMCA," accessed February 5, 2023, <https://www.fomca.org.my/v1/index.php/profil-fomca/sejarah-fomca>.

30 Mohd Hamdan Adnan, *Kepenggunaan* (Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, 1987), 15

Perjuangan dan gerakan perlindungan konsumen di Malaysia menjadi fokus masyarakat, FOMCA sebagai koordinator kegiatan gerakan konsumen di Malaysia, pada tahun 1992 mendirikan Center for Research and Consumer Resources, sebuah organisasi non-pemerintah dan nirlaba yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang relevan dengan konsumen dan keamanan pangan.³¹ Kemudian pada tahun 2004, National Consumer Complaint Center (NCCC) dibentuk sebagai media penyelesaian masalah yang dihadapi konsumen. NCCC juga bertindak sebagai mediator bagi konsumen dan pedagang untuk menyelesaikan perselisihan sebelum dirujuk ke Pengadilan Klaim Konsumen Malaysia (TPPM).³²

Perjuangan dan gerakan perlindungan konsumen di Malaysia tidak hanya berhenti pada pembentukan asosiasi-asosiasi sebagaimana diuraikan di atas tetapi perlindungan konsumen juga ditingkatkan dengan tindakan-tindakan penegakan hukum. KPDNHEP sebagai lokomotif perdagangan domestik dan perlindungan konsumen telah memberlakukan dan mengubah berbagai undang-undang untuk memenuhi kebutuhan konsumen saat ini, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen 1999 sebagai dasar utama perlindungan konsumen yang telah diratifikasi oleh Malaysian Consumers Claims Tribunal dan National Consumer Advisory Dewan, Undang-Undang Penjualan Barang Tahun 1957 sebagai wahana perwujudan keadilan bagi konsumen yang dirugikan karena informasi yang diberikan oleh pelaku usaha tidak lengkap.³³

Lahirnya UU Perlindungan Pengguna 1999 merupakan sejarah bagi masyarakat Malaysia, regulasi yang ditunggu-tunggu oleh semua pihak. Itu adalah undang-undang khusus tentang perlindungan konsumen, pembentukan Dewan Penasihat Pengguna (Dewan Penasihat Konsumen) dan Pengadilan Klaim Konsumen serta kasus-kasus yang terkait dengan konsumen. Undang-undang ini merupakan buah dari aspirasi masyarakat Malaysia yang menginginkan adanya undang-undang yang khusus dan menyeluruh yang dapat dijadikan pedoman oleh konsumen dalam melakukan aktivitas, dimana sebelumnya perlindungan konsumen tersebar di berbagai undang-undang yang pada akhirnya konsumen tidak memperolehnya. perlindungan. Pengesahan UU Perlindungan Pengguna 1999 adalah untuk menutupi kelemahan dari undang-undang yang ada.

UU Perlindungan Pengguna 1999 terdiri dari 14 Bab dan 150 Pasal. Dalam upaya melindungi konsumen, ketentuan undang-undang ini mencakup beberapa aspek penting, yaitu memuat perbuatan menyesatkan dan menipu, informasi palsu dan praktik curang, keamanan barang dan jasa, hak pemasok terkait dengan jaminan pasokan barang, hak produsen terkait dengan jaminan pasokan barang, hak pemasok yang berkaitan dengan jaminan dalam penyediaan layanan, tanggung jawab mutlak, produk cacat dan pembentukan Dewan Pertimbangan Konsumen Nasional dan mekanisme penyelesaian sengketa alternatif melalui pembentukan Pengadilan Klaim Konsumen.

Sengketa konsumen timbul akibat perbuatan pelaku usaha yang tidak menghormati kepentingan konsumen yang diwujudkan dalam hak-hak konsumen. Penyelesaian dapat dilakukan secara langsung dengan meminta ganti rugi kepada pelaku usaha. namun jika tidak ditanggapi, konsumen mengajukan permohonan penyelesaian kepada lembaga peradilan atau non peradilan. otoritas yang berwenang di luar pengadilan adalah TPPM.³⁴

3.2 Sejarah Gerakan Perlindungan Konsumen di Indonesia

Sejarah Gerakan perlindungan konsumen di Indonesia baru benar-benar dipopulerkan sekitar 20 tahun yang lalu, yaitu dengan berdirinya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). Kemudian disusul dengan lembaga serupa, seperti Lembaga Pengembangan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) di Semarang yang didirikan pada Februari 1988 dan 1990 bergabung sebagai anggota Consumers International (CI).³⁵

YLKI awalnya dibentuk untuk mempromosikan produk Indonesia yang diberi nama Pekan Swakarsa. Berawal dari kegiatan tersebut, muncul ide untuk mendirikan sebuah wadah bagi gerakan perlindungan

31 Zalina Zakaria, Nadiatul Husna Mohd Amin, and Mohd Zaidi Daud, "Kaedah Penyelesaian Pertikaian Di Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia: Satu Kajian Lapangan," *Kanun: Jurnal Undang-Undang Malaysia* 33, no. 1 (2021): 159–84, [https://doi.org/10.37052/kanun.33\(1\)no7](https://doi.org/10.37052/kanun.33(1)no7).

32 Norhasliza Ghapa and Nor Aida Ab Kadir, "Information Regulation: A Measure of Consumer Protection," *Pertanika Journal of Social Sciences and Humanities* 29, no. S2 (May 17, 2021): 60, <https://doi.org/10.47836/pjssh.29.s2.05>. "Fungsi NCCC," accessed February 6, 2023, <https://www.nccc.org.my/v2/index.php/mengenai-nccc/fungsi-nccc>.

33 Afida Mastura, "Sejarah Pergerakan Pengguna," 50

34 Amin, Zakaria, and Daud, "Perlindungan Pengguna dan Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia."

35 Amin, Zakaria, and Daud, "Perlindungan Pengguna dan Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia."

konsumen. YLKI memiliki cabang di berbagai provinsi dan memiliki pengaruh yang cukup besar karena didukung oleh media massa seperti Kompas dan Media Indonesia. Kedua media nasional ini rutin menyediakan kolom khusus untuk membahas keluhan konsumen. Selain itu, YLKI juga dipandang sebagai mitra perwakilan dalam berbagai pertemuan ilmiah dan diskusi legislasi.³⁶

Hasil riset YLKI yang dipublikasikan di media massa juga berdampak pada konsumen. Perhatian produser terhadap publikasi tersebut juga terlihat dari reaksi yang diberikan, baik berupa koreksi maupun sanggahan. Hal ini menunjukkan bahwa dalam perjalanannya YLKI telah mampu berperan besar terutama dalam gerakan menyadarkan konsumen akan hak-haknya.³⁷

Jika dibandingkan dengan perjalanan panjang pergerakan konsumen di luar negeri, khususnya di Amerika Serikat, YLKI adalah rejeki karena tidak harus memulai dari awal. Pengalaman menangani kasus yang merugikan konsumen di negara yang lebih maju dapat dijadikan kajian yang bermanfaat agar Indonesia tidak perlu mengulang kesalahan serupa. Hal yang sama berlaku untuk kasus advokasi konsumen yang gagal.³⁸

Pencapaian besar YLKI dalam gerakan konsumen di Indonesia adalah keberhasilan naskah akademik UUPK dibawa ke DPR dan disahkan menjadi undang-undang.³⁹ Rancangan Undang-Undang (RUU) Perlindungan Konsumen merupakan Usulan Inisiatif DPR kedua setelah RUU Larangan Praktek Monopoli yang diprakarsai oleh 33 anggota DPR dari empat fraksi, dan pada tanggal 10 Desember 1998, RUU ini disetujui sebagai Proposal Inisiatif Dewan dan pembahasan selanjutnya dilakukan seperti RUU yang berasal dari pemerintah yaitu Pembahasan Tingkat I, Pernyataan Panitia Khusus (Pansus) RUU (18 Desember 1998), Tingkat II Pembahasan atau Tanggapan Pemerintah (15 Februari 1999), dan Tanggapan Pansus (22 Februari 1999), dan Pembicaraan Tingkat III.⁴⁰

Menurut Shidarta, lahirnya UUPK dipengaruhi tekanan internasional dan juga upaya yang dilakukan YLKI. Setelah pemerintah Indonesia mengesahkan UU No. 7 Tahun 1994 tentang Persetujuan Pembentukan Organisasi Perdagangan Dunia (WTO), terdapat kewajiban bagi Indonesia untuk mengikuti standar hukum yang berlaku dan diterima secara luas oleh negara-negara anggota WTO. Salah satunya adalah kebutuhan akan adanya UUPK.⁴¹

UUPK lahir pada era pemerintahan Baharuddin Jusuf Habibie dengan konfigurasi politik transisi, yaitu peralihan dari konfigurasi politik otoriter ke demokrasi. Energi kekuatan prodemokrasi diorientasikan pada reformasi sistem politik menuju demokrasi, sehingga isu amandemen UUD 1945, pembebasan tahanan politik, kebebasan pers dan kebebasan berserikat menjadi isu politik yang mendominasi saat itu. reformasi hukum menjadi agak terabaikan.⁴²

Menurut Mahfud MD, konfigurasi politik yang demokratis dapat menghasilkan hukum yang responsif, sedangkan konfigurasi politik yang otoriter dapat menghasilkan hukum yang ortodoks, konservatif, dan elitis. Namun, hukum yang bersifat responsif dapat lahir dari konfigurasi politik yang otoriter, jika hukum tersebut tidak terkait dengan kekuasaan, seperti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Pokok-Pokok Agraria.

Berdasarkan hal tersebut di atas, UUPK yang bersifat responsif, bisa lahir dalam konfigurasi politik apapun, baik otoriter maupun demokratis, dan bisa juga tidak lahir sama sekali. Pasca Pemilu 1999, konfigurasi politik dapat dikatakan cukup demokratis, namun UUPK tidak mengalami perubahan apapun meskipun tertinggal jauh dari perkembangan masyarakat dan sering disuarakan.

Sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 45 ayat (4) UUPK bahwa jika telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, maka gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Pasal

36 Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revi (Jakarta: Grasindo, 2006).50

37 Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*...

38 Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*...

39 Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*...

40 "Risalah Rapat Proses Pembahasan Rancangan Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen Tahun Sidang 1998/1999 Session Period III on Friday" (February 26, 1999).

41 Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*., 52

42 Rudi Priyosantoso, "Hak Asasi Manusia di Indonesia: Tinjauan Politik Hukum Era Reformasi," *Jurnal Ilmu Kepolisian* 15, no. 3 (2021): 199–204.

di atas membuka peluang bagi salah satu atau kedua belah pihak yang tidak beritikad baik untuk menyatakan bahwa upaya penyelesaian sengketa BPSK tidak berhasil meskipun prosesnya sedang berjalan. Hal ini tentu merendahkan kewenangan BPSK di hadapan para pihak.

Hal di atas merupakan salah satu argumentasi bahwa konfigurasi politik yang demokratis tidak selalu peka terhadap kebutuhan hukum rakyat biasa. Namun yang jelas dan pasti bahwa hukum responsif lahir dari konfigurasi apapun dan bukan jaminan bahwa kandungan materinya tidak mengandung masalah, baik itu kejelasan rumusannya, konsistensinya, maupun koherensinya.

3.3 Perbandingan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Malaysia User Claims Tribunal dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Indonesia (BPSK).

Kehadiran BPSK di ranah lembaga hukum di tanah air memang menjadi fenomena yang cukup unik. Ada yang berpendapat bahwa BPSK adalah semacam Small Claim Court (SCC)⁴³ atau Small Claims Tribunal (SCT) atau adaptasi keduanya.⁴⁴ Keberadaan Small Claim Court (SCC) di beberapa negara menjadi inspirasi pembentukan BPSK. Namun karena adaptasi BPSK terhadap SCC dan/atau SCT di atas tidak dilakukan secara keseluruhan, maka terdapat perbedaan yang sangat signifikan diantara keduanya.⁴⁵ Pada akhirnya, berbeda dengan SCC dan SCT dalam penyelesaian sengketa konsumen, BPSK mengalami banyak kendala.

SCC di Indonesia dikenal dengan gugatan sederhana yang terakhir tertuang dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 4 Tahun 2019 tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana, yang menyatakan bahwa gugatan perdata dengan nilai maksimal Rp. 500.000.000 (lima ratus juta Rupiah) diselesaikan dengan prosedur pembuktian sederhana. Gugatan tersebut biasanya terjadi dalam kasus wanprestasi dan/atau perbuatan melawan hukum (PMH).⁴⁶

Penyelesaian gugatan perdata dengan ambang batas kerugian yang telah ditentukan melalui gugatan lugas bermula dari kesadaran bahwa undang-undang baru di bidang ekonomi dan bidang perdata lainnya menuntut penyelesaian sengketa dengan prosedur yang lebih sederhana, cepat, dan murah; ini adalah bentuk keterbukaan akses bagi masyarakat umum untuk mengakses keadilan.

Beberapa peneliti serupa dengan penelitian ini, namun terdapat perbedaan dalam beberapa aspek. Riset yang dilakukan sebelumnya dengan judul “Penyelesaian Sengketa Konsumen: Studi Perbandingan Hukum Indonesia dan Malaysia”, menyebutkan bahwa nominal yang dapat diajukan ke TTPM yaitu sebesar RM.25 diubah menjadi RM.50 berdasarkan amandemen UUD 2019. hukum perlindungan konsumen, peneliti pada penelitian sebelumnya juga mengatakan bahwa tidak ada batasan waktu untuk berperkara di BPSK; Padahal dalam Pasal 27 disebutkan bahwa batas waktu perkara sengketa konsumen adalah 4 tahun. Dua hal ini menjadi dua bukti bahwa meskipun ada kesamaan topik, namun ada perbedaan substansi.⁴⁷

BPSK sebagai lembaga yang diadaptasi dari SCC atau SCT, tentunya terdapat perbedaan dan persamaan jika membandingkan BPSK dan TTPM dari segi kesetaraan. Persamaan dan perbedaan tersebut dapat dilihat dari beberapa aspek seperti terlihat pada tabel di bawah ini:

43 Deviana Yuanitasari and Hazar Kusmayanti, “Eksistensi Bpsk (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Dalam Pengawasan Pencantuman Klausula Baku Dalam Sistem Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia,” *Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan* 7, no. 3 (November 30, 2019): 428.

44 Rifki Putra Perdana, Fuad Fuad, and Said Munawar, “Implementasi Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Yogyakarta,” *Widya Pranata Hukum: Jurnal Kajian Dan Penelitian Hukum* 3, no. 2 (September 27, 2021): 9.

45 Maudy Andreana Lestari et al., “Optimalisasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Upaya Proteksi Hak Konsumen di Ranah Siber,” *Jurnal Hukum Lex Generalis* 2, no. 4 (April 20, 2021): 313–314.

46 Mahkamah Agung, PSHK, and LeIP, *Buku Saku Gugatan Sederhana* (Jakarta: Mahkamah Agung, 2015). 9

47 Norma Sari, “Consumer Dispute Settlement: A Comparative Study on Indonesian and Malaysian Law,” *Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum (Journal of Law)* 5, No. 1 (May 13, 2018): 109–26.

Tabel 3. Persamaan dan Perbedaan antara BPSK dan TTPM

No	Aspek	BPSK	TTPM
1	Kedudukan	Kabupaten/Kota Namun Sebagian Di Daerah Provinsi	Negara Bagian (Provinsi)
2	Afiliasi Kementerian	Di bawah Kementerian Perdagangan	Di Bawah Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Urusan Konsumen
3	Syarat Menjadi Anggota	Harus berasal dari unsur, yaitu unsur pemerintah, konsumen dan pelaku usaha dan minimal harus memiliki latar belakang sarana di bidang hukum	Harus berlatar belakang hukum. (a) merupakan anggota badan kehakiman dan undang-undang atau orang yang memenuhi syarat pengertian dalam Akta Profesi Undang-Undang 1976 (Akta 166), Odonansi Advokat Sabah (Bab 2) atau Ordonansi Advokat Sarawak (Bab 110) sesuai kebutuhan, (b) atau selain yang disebutkan di atas akan tetapi pernah memegang jabatan ditentukan dalam Jadwal Keempat untuk Akta Mahkamah Rendah 1948 (akta 92), atau (c) gabungan pada a dan b.
4	Jenis Pemohonan	Pengaduan dan Permohonan	Hanya menerima Gugatan dan tidak menerima pengaduan
5	Kewenangan	Tidak hanya menangani sengketa konsumen	Hanya menangani sengketa konsumen yaitu: (1) sengketa yang timbul dari cedera pribadi atau kematian, (2) sengketa untuk memulihkan tanah atau perkebunan atau kepentingan atas tanah, (3) sengketa yang mempersoalkan kepemilikan tanah atau perkebunan atau kepentingan atas tanah, atau waralaba apa pun, (4) sengketa yang mengandung perselisihan tentang (a) hak untuk membawa wasiat atau ketentuan, atau penyebab kematian wasiat, (b) nama baik, (c) segala sesuatu dalam tindakan, (d) rahasia dagang atau kekayaan intelektual lainnya; dan, (5) apabila suatu tribunal dibentuk oleh hukum tertulis lainnya untuk mengadili dan memutuskan tuntutan-tuntutan tentang masalah yang menjadi pokok tuntutan tersebut.
6	Perluasan Kewenangan	Tidak diskresi untuk memperluas kewenangan	Dalam Hal Tertentu Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Perlindungan Konsumen dapat memperluas kewenangan TTPM
7	Limitasi Nilai Gugatan	Tidak ada limitasi nilai gugatan hanya saja dalam pemberian sanksi administrative dibatasi minimal Rp. 200.000.000	Dibatasi maksima RM.50.000. namun atas dasar kesepakatan TTPM dapat menyelesaikan gugatan di atas nilai tersebut
8	Model Penyelesaian	Konsiliasi-mediasi dan arbitrase secara tidak berjenjang dan didasarkan atas kesepakatan para pihak yang bersengketa	Mediasi dan arbitrase tanpa harus melalui kesepakatan para pihak
9	Pemanggilan para pihak	Meminta bantuan penyidik baik Penyidik Pegawai Negeri Sipil, maupun Penyidik dari Kepolisian	Panggilan harus diserahkan dan ditegakkan seolah-olah itu adalah surat panggilan yang dikeluarkan oleh pengadilan rendah (Mahkamah Majistret).

10	Gagal, penarikan kembali kasus	Salah satu pihak dapat menyatakan penyelesaian sengketa gagal dan jika salah satu pihak tidak datang, maka penyelesaian sengketa dianggap gagal	Gugatan yang masuk pengadilan menjadi tidak berwenang kecuali: (a) tuntutan tersebut telah disidangkan di Mahkamah sebelum diajukan ke TTPM, (b) tuntutan tersebut telah ditarik atau dibatalkan oleh para pihak. Gugatan tetap diproses sampai putusan keluar walaupun tergugat tidak hadir.
11	Koneksitas dengan Pengadilan	Tidak ada koneksitas dengan pengadilan ketika majelis menghadi kesulitan dalam menyelesaikan sengketa	TTPM dapat berkonsultasi kepada pengadilan tinggi terkait persoalan hukum yang dihadapi dan fatwa-fatwa pengadilan tinggi wajib dijadikan putusan TTPM
12	Biaya Berpekara	Tidak di pungut biaya	Berbiaya RM.5,00.
13	Keterlibatan Advokat	Dapat terlibat	Dilarang terlibat. Hanya saja Jika pihak yang dituntut adalah badan hukum, maka dapat diwakilkan pada pegawainya yang digaji penuh oleh badan hukum tersebut. Pada kesempatan ini perusahaan kerap kali divisi yang diutus adalah divisi bagian hukum
14	Sifat putusan	Final dan mengikat	Final dan mengikat
15	Waktu penyelesaian dan isi putusan	Waktu menyelesaikan 21 hari kerja.	TTPM akan mengeluarkan putusan (Award) dalam jangka waktu 60 hari sejak sidang dimulai. Isi putusan tersebut dapat berupa hal-hal di bawah ini: <ol style="list-style-type: none"> 1) Salah satu pihak dalam persidangan harus membayar uang kepada pihak lain manapun. 2) Barang dipasok ditarik kembali. 3) Barang yang dipasok atau dipasok kembali ke konsumen diganti atau diperbaiki. 4) Harga atau pertimbangan lain yang dibayarkan atau diberikan oleh konsumen atau orang lain akan dikembalikan kepada konsumen. 5) Salah satu pihak harus memenuhi jaminan garansi. 6) Pemberian uang kompensasi untuk mengganti kerugian atau kerusakan yang diderita oleh penggugat. 7) Kontrak harus diubah atau dikesampingkan, seluruhnya atau Sebagian. 8) Pembayaran biaya kepada atau terhadap pihak mana pun. 9) Pembayaran bunga tidak melebihi 8% pertahun, kecuali ada kesepakatan lain. 10) Klaim ditolak.
16	Upaya hukum terhadap putusan	Keberatan ke Pengadilan Negeri dan Kasasi ke Mahkamah Agung	Peninjaun ke Pengadilan Tinggi karena putusan TTPM disifatkan sebagai putusan Pengadilan Majistret
17	Sanksi pidana tidak taat putusan	Putusan BPSK dapat dijadikan bukti awal penyelidikan tindak pidana	Setiap orang yang gagal mematuhiya dianggap melakukan tindak pidana dengan ancaman pidana: <ol style="list-style-type: none"> 1) Pidana denda tidak melebihi RM.10,000.00 atau pidana penjara dalam jangka waktu tidak lebih dari 2 (dua) tahun atau keduanya; 2) Jika penggararan tetap berlanjut, selain hukuman di atas, juga dikenakan dengan tidak kurang dari RM100,00 dan tidak melebihi RM5.000,00 untuk setiap harinya.

18	Eksekusi Putusan	Melalui proses fiat eksekusi kepada Pengadilan negeri	Eksekusi ada di pengadilan majistret tanpa melalui fiat eksekusi karena sudah disifatkan sebagai putusan pengadilan majistret
----	------------------	---	---

Sumber: Laporan Penelitian Ahmad Wahidi dan Nur Jannani⁴⁸

Berdasarkan Keputusan Presiden yang menjadi dasar pembentukan BPSK, anggota BPSK yang diangkat secara sah akan menerima honorarium yang dibebankan pada pendapatan APBD dan belanja daerah. Hal ini sesuai dengan Pasal 3 Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2014 yang menyatakan bahwa seluruh biaya yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas BPSK ditanggung oleh Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

BPSK mempunyai tugas dan wewenang pada pokoknya: (a) menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen melalui mediasi, konsiliasi dan/atau melalui arbitrase, (b) konsultasi, (c) pengawasan klausula baku, (d) pelaporan kepada penyidik, (e) menerima pengaduan, (f) penelitian dan pemeriksaan, (g) pemanggilan pelaku usaha, (h) pengajuan sanksi dan saksi ahli, (i) permintaan bantuan penyidik untuk menghadirkan saksi, (j) penelaahan dokumen, (k) pengungkapan ada atau tidaknya merugikan konsumen, (l) memberikan keputusan, dan (m) mengenakan sanksi administratif.

Mencermati tugas dan wewenang BPSK di atas, menurut Mas Ahmad Santosa, setidaknya terdapat 5 (lima) peran yang dibebankan kepada BPSK dan hal tersebut menjadi permasalahan yang dihadapi BPSK, yaitu: pertama, peran penyedia jasa penyelesaian sengketa sebagai mediator, konsiliator dan arbiter, kedua, peran konsultan masyarakat atau pembela umum, ketiga, peran pengatur administratif, keempat, peran ombudsman, dan kelima, peran juri atau pekerja.⁴⁹

Sedangkan kewenangan TTPM terbatas pada beberapa perkara sebagaimana diatur dalam Pasal 99 UU Perlindungan Konsumen, yaitu: (1) sengketa yang timbul karena luka-luka atau kematian seseorang, (2) sengketa pemulihan tanah atau perkebunan atau kepentingan atas tanah, (3) perselisihan yang menyangkut kepemilikan tanah atau perkebunan atau kepentingan tanah, atau hak waralaba, (4) perselisihan yang menyangkut perselisihan tentang (a) hak meneruskan wasiat atau ketentuan, atau sebab matinya wasiat, (b) reputasi, (c) segala tindakan, (d) rahasia dagang atau kekayaan intelektual lainnya; dan, (5) ketika sebuah pengadilan didirikan oleh hukum tertulis lainnya untuk mendengar dan memutuskan tuntutan atas pokok tuntutan.

Nilai klaim maksimal RM50,000 tidak permanen, para pihak dapat bersepakat untuk menyelesaikan masalah dengan nilai kerugian lebih dari RM 50,000, dan berdasarkan perjanjian ini, TTPM memiliki wewenang untuk menyelesaikannya. Selain itu, Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Biaya Hidup dapat meningkatkan kewenangan TTPM dengan mengumumkannya dalam Lembaran Negara dan Tambahan Lembaran Negara untuk kasus yang belum diatur dalam undang-undang tertulis tertentu mengenai mekanisme penyelesaiannya. Berdasarkan hal tersebut, Menteri berwenang penuh untuk mencegah timbulnya kekosongan hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen.

TTPM tidak menerima komplain melainkan hanya mendaftarkan tuntutan konsumen yang dilakukan dengan mengajukan klaim di loket TTPM di seluruh wilayah Malaysia termasuk Area Putra Jaya, Kuala Lumpur, dan Labuan, atau melalui online [https://ttpm.kpdnhep.gov .my](https://ttpm.kpdnhep.gov.my), dengan membayar biaya sebesar RM.5.00.⁵⁰

Mengenai penyelesaian sengketa, BPSK tidak serta merta menuntut suatu hal yang dapat digugat, tetapi adanya sengketa harus berdasarkan kesepakatan para pihak yaitu konsumen dan pelaku usaha. Hal ini diatur dalam Pasal 45 ayat (2) UUPK yang menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Kewenangan yang dilakukan oleh BPSK saat ini sangat luas, dapat berperan sebagai eksekutif yaitu mengawasi pencantuman klausula baku, dan juga yudikatif yaitu fungsi penyelesaian sengketa, juga menjalankan fungsi Ombudsman yaitu melayani pengaduan dan konsultasi. , yang jika tidak dibatasi tingkatannya dapat mengurangi independensi BPSK.

48 Ahmad Wahidi and Nur Jannani, "Politik Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia dan Malaysia" (Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim, 2022), 71–73.

49 Kurniawan, *Kedudukan Dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menjamin Perlindungan Hukum Bagi Konsumen*, Malang: Disertasi FH Universitas Brawijaya Malang, 2010.

50 "E-Tribunal."

Kewenangan BPSK penting untuk dispesialisasikan pada kewenangan utama dan strategis yaitu penyelesaian sengketa konsumen sebagai kewenangan TTPM. Kewenangan lain, seperti pengawasan terhadap klausula baku, harus dikembalikan kepada pemerintah. Kewenangan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku saat ini ada pada pemerintah provinsi, namun seperti pengawasan terhadap distribusi barang, karena jangkauan pemerintah provinsi sangat luas, secara empiris pengawasan tersebut belum optimal.

Spesialisasi kewenangan BPSK di atas bersyarat, jika berdasarkan survei yang kredibel, konsumen Indonesia sudah berada pada level kekuatan. Karena dengan konsumen yang berdaya ini, input kasus ke BPSK lebih maksimal. Salah satu dimensi pemberdayaan konsumen adalah tingginya perilaku pengaduan yang diajukan kepada lembaga perlindungan konsumen, termasuk BPSK, jika menemukan dan mengalami kegiatan usaha yang merugikan dirinya. Sumber utama perkara di BPSK adalah konsumen yang berkekuatan hukum, sehingga jika belum berdaya masukan perkara ke BPSK kecil.

Mempelajari penyelesaian sengketa konsumen di Malaysia melalui sidang Tuntutan Konsumen Malaysia (TTPM), dimana lembaga ini tidak menerima pengaduan konsumen tetapi hanya menerima tuntutan konsumen terhadap pelaku usaha yang diduga menimbulkan kerugian. Sengketa konsumen yang diajukan kepada TTPM dapat dipastikan akan keluar putusan, baik pelaku usaha hadir, kecuali gugatan tersebut tidak berada dalam kewenangan TTPM, ditarik kembali oleh konsumen atau perkara yang sama diselesaikan melalui Pengadilan terlebih dahulu. Sengketa konsumen yang ditangani TTPM dipastikan akan selesai dengan lahirnya putusan setelah proses mediasi dan persidangan telah dilalui. Para pihak wajib melaksanakan putusan ini, bagi yang tidak melaksanakannya, dikenakan sanksi pidana berupa denda dan kurungan, putusan TTPM ini dipandang sebagai putusan Pengadilan Rendah sehingga upaya hukum berpihak kepada yang berwenang. Pengadilan Tinggi.

Mengadaptasi model penyelesaian yang digunakan Malaysia di atas, dapat membuat BPSK menjadi kuat, berwibawa, dan berwibawa di hadapan para pihak yang bersengketa. Dengan prosedur yang informal, cepat dan murah, TTPM lebih dikenal dan mendapat tempat yang lebih baik di hati konsumen dibandingkan pengadilan. Kehadiran BPSK di ranah lembaga hukum di tanah air memang menjadi fenomena yang cukup unik.

4. KESIMPULAN

Perbandingan penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia dan Malaysia berdasarkan kewenangan BPSK dan TTPM sebagaimana telah dibahas di atas dapat dilihat dari beberapa aspek. Pertama, BPSK dan TTPM adalah lembaga alternatif permanen, dan keduanya bukan lembaga ad hoc serta bukan bagian dari pengadilan negara seperti SCT dan SCC di negara common law. Selanjutnya dari segi keanggotaan, TTPM mensyaratkan anggotanya berlatar belakang hukum, sedangkan keanggotaan BPSK terdiri dari 3 unsur yaitu konsumen, pelaku usaha, dan unsur pemerintah, dalam hal ini BPSK memiliki keunggulan dibandingkan TTPM, maka TTPM memiliki kewenangan khusus untuk penyelesaian sengketa dan hanya menerima gugatan dengan batas nilai yang jelas, sedangkan BPSK tidak berwenang membatasi nilai pengaduan, hanya saja dalam penjatuhan sanksi administratif nilai ganti rugi dibatasi. Selanjutnya mekanisme penyelesaian di BPSK menggunakan mediasi, konsiliasi dan arbitrase yang bersifat independen, sehingga perkara yang masuk tidak dapat dijamin dapat diselesaikan dengan keluarnya putusan, sedangkan mekanisme di TTPM menggunakan mediasi jika tidak dapat dilanjutkan ke pengadilan. agar perkara yang masuk ke TTPM dapat dikukuhkan dengan putusan. Lebih lanjut, baik putusan BPSK maupun TTPM bersifat final dan mengikat, hanya saja keduanya bisa diajukan ke jalur hukum. Putusan BPSK dapat diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri dan kasasi ke Mahkamah Agung, sedangkan putusan TTPM dapat diajukan peninjauan kembali ke Pengadilan Tinggi karena putusan TTPM sama dengan putusan Pengadilan Rendah. Kemudian bagi para pihak yang tidak menaati putusan BPSK, putusan BPSK tersebut merupakan bukti awal untuk penyidikan ada tidaknya tindak pidana dalam ketidakpatuhan tersebut. Sedangkan ketidakpatuhan terhadap putusan TTPM dianggap sebagai tindak pidana dengan pidana penjara dan denda. Akhirnya putusan TTPM dan BPSK bersifat final dan mengikat, kedua putusan tersebut dapat dijadikan sebagai upaya hukum, untuk putusan TTPM dapat dilakukan uji materil ke Pengadilan Tinggi karena dipandang sebagai putusan Pengadilan Majistret, sedangkan keberatan terhadap putusan BPSK dapat diajukan ke Pengadilan Negeri dan kasasi ke Mahkamah Agung.

REFERENSI

- Adilah, Rifa Yusya. "BPKN Terima 3.555 Aduan Konsumen, 70 Persen Dari Sektor Bisnis Perumahan | Merdeka.Com." Accessed March 6, 2023. <https://www.merdeka.com/uang/bpkn-terima-3555-aduan-konsumen-70-persen-dari-sektor-bisnis-perumahan.html>.
- Adnan, Mohd Hamdan. *Kepenggunaan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, 1987.
- Amin, Nadiatul Husna Mohd, Zalina Zakaria, and Mohd Zaidi Daud. "Perlindungan Pengguna Dan Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia: Sorotan Literatur: Consumer Protection According to Islam and Its Assurance Through the Tribunal for Consumer Claims Malaysia: A Review of Literatures." *Journal of Shariah Law Research* 7, No. 1 (June 15, 2022): 63–84.
- Azimon Abdul Aziz, Sakina Shaik Ahmad Yusoff, Rahmah Ismail, Shamsudin Suhor, Kartini Aboo Khalid, and Muhammad Rizal Razman. "Permasalahan Dalam Mekanisme Penyelesaian Pertikaian Pengguna: Impak Ke Atas Pengguna Dalam Mendapatkan Keadilan." In *Prosiding Sixth Malaysian National Economic Conference (PERKEM VI), High Income Economy: Transformation Towards Improving Innovation, Productivity and Quality of Life 5 – 7 June 2011 Melaka Bandaraya Bersejarah*, 1:228–37, 2011.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2017.
- "Direktori Putusan." Accessed February 3, 2023. <https://putusan3.mahkamahagung.go.id/direktori/index/kategori/perlindungan-konsumen-1.html>.
- "E-Tribunal." Accessed February 5, 2023. <https://tppm.kpdn.gov.my/portal/home>.
- "E-Tribunal Besar Maksimal Tuntutan." Accessed February 5, 2023. <https://tppm.kpdn.gov.my/portal/tppm/jurisdiction>.
- "Fungsi NCCC." Accessed February 6, 2023. <https://www.nccc.org.my/v2/index.php/mengenai-nccc/fungsi-nccc>.
- Ghapa, Norhasliza, and Nor Aida Ab Kadir. "Information Regulation: A Measure of Consumer Protection." *Pertanika Journal of Social Sciences and Humanities* 29, No. S2 (May 17, 2021). <https://doi.org/10.47836/pjssh.29.s2.05>.
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (2001).
- Konsumen, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan. No Title (n.d.).
- "KPDNHEP, Peranan Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM) Dalam Menangani Aduan Pengguna.Pdf." Accessed February 4, 2023. [https://www.st.gov.my/ms/contents/files/download/167/5__KPDNHEP_-_Peranan_Tribunal_Tuntutan_Pengguna_Malaysia_\(TTPM\)_dalam_menangani_Aduan_Pengguna.pdf](https://www.st.gov.my/ms/contents/files/download/167/5__KPDNHEP_-_Peranan_Tribunal_Tuntutan_Pengguna_Malaysia_(TTPM)_dalam_menangani_Aduan_Pengguna.pdf).
- Kurniawan. *Kedudukan Dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menjamin Perlindungan Hukum Bagi Konsumen, Malang: Disertasi FH Universitas Brawijaya Malang, 2010*, n.d.
- Lestari, Maudy Andreana, Dewi Ari Shia Wase Meliala, Puja Anudiwanti, and Nasya Nurul Amalina. "Optimalisasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Upaya Proteksi Hak Konsumen di Ranah Siber." *Jurnal Hukum Lex Generalis* 2, No. 4 (April 20, 2021): 309–28. <https://doi.org/10.56370/jhlg.v2i4.48>.
- Mahkamah Agung, PSHK, and LeIP. *Buku Saku Gugatan Sederhana*. Jakarta: Mahkamah Agung, 2015.
- Manap, Norhoneydayatie Abdul. "Perlindungan Hak Pengguna Dalam Pembelian Dalam Talian (Online)." *International Journal of Social Science Research* 4, No. 3 (September 7, 2022): 42–48.
- Mastura, Afida. "Sejarah Pergerakan Pengguna." Accessed February 4, 2023. https://www.academia.edu/31779790/Consumer_Finance_BUKU_JPM_VOL_16_JUN_2011_1_pdf.

- Niaga, Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib. "Info Grafik Layanan Perlindungan Konsumen." Instagram, 2021. <https://www.instagram.com/p/CTTeYZXpeVQ/>.
- Niaga, Direktorat Perlindungan Konsumen dan Tertib. Lampiran Keputusan Direktur Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga Kementerian Perdagangan No. 162 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Direktorat Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga 2020-2024 (2020).
- P. Ishwara Bhat. "Comparative Method of Legal Research: Nature, Process and Potentiality." *Journal of the Indian Law Institute* 57, No. 2 (2015): 147–73.
- Perdana, Rifki Putra, Fuad Fuad, and Said Munawar. "Implementasi Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Yogyakarta." *Widya Pranata Hukum: Jurnal Kajian dan Penelitian Hukum* 3, No. 2 (September 27, 2021): 1–27. <https://doi.org/10.37631/widyapranata.v3i2.433>.
- Priyosantoso, Rudi. "Hak Asasi Manusia di Indonesia: Tinjauan Politik Hukum Era Reformasi." *Jurnal Ilmu Kependidikan* 15, No. 3 (2021): 10. <https://doi.org/10.35879/jik.v15i3.341>.
- Ratno Lukito. *Perbandingan Hukum: Perdebatan Teori dan Metode*. Cetakan Ke. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2019.
- "Risalah Rapat Proses Pembahasan Rancangan Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen Tahun Sidang 1998/1999 Session Period III on Friday," February 26, 1999.
- Safei, Su'aida. "Legal Framework of Alternative Dispute Resolution in Tribunal for Consumer Claims in Malaysia." Phd, Universiti Teknologi MARA (UiTM), 2022. <https://ir.uitm.edu.my/id/eprint/72628/>.
- Saputra, Andi. "Tok! 127 Keputusan Sengketa Konsumen Dianulir MA." Detiknews, 2017. <https://news.detik.com/berita/d-3669668/tok-127-keputusan-sengketa-konsumen-dianulir-ma>.
- Sari, Norma. "Consumer Dispute Settlement: A Comparative Study on Indonesian and Malaysian Law." *Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum (Journal of Law)* 5, No. 1 (May 13, 2018): 109–26.
- "Sejarah FOMCA." Accessed February 5, 2023. <https://www.fomca.org.my/v1/index.php/profil-fomca/sejarah-fomca>.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Edisi Revisi. Jakarta: Grasindo, 2006.
- Sofian, Ahmad, Shidarta, and Abdul Rasyid. *Aspek Hukum Ekonomi Dan Bisnis*. 2nd ed. Jakarta: Kencana, 2009.
- Syamsudin, M. "The Failure of the Court to Protect Consumers: A Review of Consumer Dispute Resolution in Indonesia." *Journal of Consumer Policy* 44, No. 1 (2021): 117–30. <https://doi.org/10.1007/s10603-020-09470-0>.
- The ASEAN Secretariat. "Pilot Project ASEAN Consumer Empowerment Index 2020." Jakarta, 2020.
- Tulus Abadi. "YLKI Catat 3.692 Pengaduan Masyarakat di 2020, Terbanyak Soal Produk Jasa Keuangan." Merdeka.com, 2021. <https://www.merdeka.com/uang/ylki-catat-3692-pengaduan-masyarakat-di-2020-terbanyak-soal-produk-jasa-keuangan.html>.
- Wahidi, Ahmad, and Nur Jannani. "Politik Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia dan Malaysia." Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim, 2022.
- Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia. "Pada 2019, YLKI Telah Menerima 1.871 Aduan, Terdiri Atas 563 Kasus Kategori Individual Dan 1.308 Kasus Kategori Kelompok/Kolektif," 2019. <https://ylki.or.id/2020/01/pengaduan-konsumen-dan-kinerja-ojk/>.
- Yuanitasari, Deviana, and Hazar Kusmayanti. "Eksistensi Bpsk (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Dalam Pengawasan Pencantuman Klausula Baku Dalam Sistem Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia." *Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan* 7, no. 3 (November 30, 2019): 425–35. <https://doi.org/10.29303/ius.v7i3.676>.
- Zakaria, Zalina, Nadiatul Husna Mohd Amin, and Mohd Zaidi Daud. "Kaedah Penyelesaian Pertikaian Di Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia: Satu Kajian Lapangan." *Kanun: Jurnal Undang-Undang Malaysia* 33, No. 1 (January 7, 2021): 159–84. [https://doi.org/10.37052/kanun.33\(1\)no7](https://doi.org/10.37052/kanun.33(1)no7).