INTERNATIONAL JOURNAL OF POLITIC, PUBLIC POLICY AND ENVIRONMENT
https://ojs.wiindonesia.com/index.php/ij3pei
EISSN 2776-1096
Volume 4, Issues 2, Oktober 2024
Section : Research Article
Page : 17-29
DOI : 10.53622/ij3pei.v4i2.382

==========

Mekanisme Penyelesaian Sengketa Debitur Ingkar Janji oleh BPSK Samarinda dalam Perspektif Perlindungan Konsumen

Feby Soviani Stiawati[1], Wahyuni Safitri[2]
Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda
Correspondence author Email: wahyuni@uwgm.ac.id
Paper received: Agustus 2024; Accepted: September 2024; Publish: November 2024

Abstract
Consumer disputes between defaulting bank debtors and banks are a crucial issue in consumer protection within the financial services sector. This research aims to examine the efforts and obstacles faced by the Consumer Dispute Settlement Board (BPSK) of Samarinda City in resolving such disputes, viewed through Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Employing a normative juridical research method supplemented by interview data, this study analyzes BPSK's authority, procedures, and challenges. The findings indicate that BPSK Samarinda endeavors to resolve these disputes, particularly through mediation. BPSK facilitates dialogue between consumers (debtors) and business actors (banks), provides education, and guides the parties toward achieving amicable, win-win solution agreements according to established procedures. However, BPSK encounters significant constraints, including potential jurisdictional overlap with other financial sector dispute resolution bodies (LAPS-SJK), limitations in the legal basis specifically governing its authority in the banking sector, late reporting by consumers after enforcement actions (auctions), and insufficient public awareness, sometimes coupled with delayed responsiveness from business actors. Although BPSK serves as an accessible and low-cost alternative dispute resolution mechanism, strengthening its legal foundation and conducting massive outreach are necessary to enhance its effectiveness in handling complex banking disputes.
Keywords: BPSK, Consumer Dispute, Consumer Protection, Juridical Constraints.

Abstrak
Sengketa konsumen antara debitur ingkar janji dengan bank merupakan isu krusial dalam perlindungan konsumen sektor jasa keuangan. Penelitian ini bertujuan mengkaji upaya dan kendala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Samarinda dalam menyelesaikan sengketa tersebut, ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Menggunakan metode penelitian yuridis normatif yang dilengkapi data wawancara, penelitian ini menganalisis kewenangan, prosedur, dan tantangan yang dihadapi BPSK. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPSK Kota Samarinda berupaya menyelesaikan sengketa ini, khususnya melalui mekanisme mediasi. BPSK memfasilitasi dialog antara konsumen (debitur) dan pelaku usaha (bank), memberikan edukasi, dan mengarahkan para pihak untuk mencapai kesepakatan damai (win-win solution) sesuai prosedur yang berlaku. Namun, BPSK menghadapi kendala signifikan, termasuk potensi tumpang tindih kewenangan dengan lembaga penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan lain (LAPS-SJK), keterbatasan dasar hukum yang secara spesifik mengatur otoritasnya di sektor perbankan, keterlambatan pengaduan oleh konsumen setelah tindakan eksekusi (lelang), serta kurangnya pemahaman masyarakat dan terkadang responsivitas pelaku usaha. Meskipun BPSK berperan sebagai alternatif penyelesaian sengketa yang mudah diakses dan murah, penguatan dasar hukum dan sosialisasi masif diperlukan untuk meningkatkan efektivitasnya dalam menangani sengketa perbankan yang kompleks.
Keywords: BPSK, sengketa konsumen, perlindungan konsumen, kendala yuridis

Copyright and License
Authors retain copyright and grant the journal right of first publication with the work simultaneously licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License that allows others to share the work with an acknowledgment of the work's authorship and initial publication in this journal.

INTERNATIONAL JOURNAL OF POLITIC, PUBLIC POLICY AND ENVIRONMENT
https://ojs.wiindonesia.com/index.php/ij3pei
EISSN 2776-1096
Volume 4, Issues 2, Oktober 2024
Section : Research Article
Page : 17-29
DOI : 10.53622/ij3pei.v4i2.382
==========

1. Pendahuluan

Pembangunan ekonomi nasional yang berkelanjutan merupakan salah satu tujuan utama negara Indonesia. Pesatnya perkembangan ekonomi ini tidak terlepas dari peran vital sektor jasa keuangan, khususnya perbankan, dalam memobilisasi dana masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit untuk mendukung berbagai aktivitas produktif maupun konsumtif (Sentosa Sembiring, 2012). Bank, sebagaimana didefinisikan dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (selanjutnya disebut UU Perbankan), berfungsi sebagai lembaga intermediasi yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk kredit atau pembiayaan lainnya. Fungsi intermediasi ini menempatkan bank pada posisi strategis dalam menggerakkan roda perekonomian (Hadi Ismanto & dkk, 2019; Sumartik, 2018).

Salah satu produk utama perbankan yang paling banyak diakses oleh masyarakat adalah fasilitas kredit. Kredit, menurut Pasal 1 angka 11 UU Perbankan, adalah penyediaan uang atau tagihan berdasarkan persetujuan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain (nasabah debitur) yang mewajibkan peminjam melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga. Hubungan hukum antara bank sebagai kreditur dan nasabah sebagai debitur ini dituangkan dalam suatu perjanjian kredit (Andriany Widie Astuti & Wahyuni Safitri, 2020). Perjanjian ini, sebagaimana perjanjian pada umumnya, melahirkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak. Bank berkewajiban menyediakan dana sesuai kesepakatan dan berhak menerima kembali pokok pinjaman beserta bunganya, sementara debitur berhak menerima fasilitas kredit dan berkewajiban melakukan pembayaran angsuran secara tepat waktu sesuai jadwal yang disepakati (Namira Meidina Aulia & Parlindungan Pasaribu, 2019).

Dalam konteks hubungan antara bank dan nasabah debitur, nasabah tersebut dapat dikategorikan sebagai konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) mendefinisikan konsumen sebagai setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan (Pasal 1 angka 2 UUPK). Nasabah debitur yang memanfaatkan jasa perbankan dalam bentuk fasilitas kredit jelas memenuhi kriteria ini (Nura Damayanti Ariningsih & dkk, 2023). Sebagai konsumen, nasabah debitur memiliki hak-hak yang dijamin oleh UUPK, antara lain hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang/jasa; hak untuk memilih dan mendapatkan barang/jasa sesuai nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur; hak untuk didengar pendapat dan keluhannya; hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa secara patut; serta hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif (Pasal 4 UUPK; Shidarta, 2006).

Perlindungan terhadap konsumen menjadi sangat penting mengingat posisi konsumen yang seringkali dianggap lebih lemah dibandingkan pelaku usaha (bank) dalam suatu transaksi,

INTERNATIONAL JOURNAL OF POLITIC, PUBLIC POLICY AND ENVIRONMENT
https://ojs.wiindonesia.com/index.php/ij3pei
EISSN 2776-1096
Volume 4, Issues 2, Oktober 2024
Section : Research Article
Page : 17-29
DOI : 10.53622/ij3pei.v4i2.382
==========

terutama dalam hal akses informasi, pemahaman terhadap klausula perjanjian (seringkali berbentuk perjanjian baku), dan sumber daya untuk memperjuangkan haknya jika terjadi sengketa (Abd. Haris Hamid, 2017; Zulham, 2013). UUPK hadir sebagai payung hukum yang bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan kepada konsumen, serta mendorong pelaku usaha untuk bertindak jujur dan bertanggung jawab (Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008). Perlindungan ini mencakup seluruh upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen (Zahri Vandawati & Bambang Sugeng, 2021).

Namun, dalam praktik penyaluran kredit perbankan, tidak jarang terjadi kondisi di mana debitur tidak dapat memenuhi kewajiban pembayarannya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Kegagalan debitur dalam melaksanakan prestasi (membayar angsuran tepat waktu) ini dikenal dalam hukum perikatan sebagai wanprestasi atau ingkar janji (Marsheila Audrey & Siti Mahmudah, 2023). Wanprestasi dapat terjadi dalam berbagai bentuk, seperti tidak melakukan apa yang disanggupi, melaksanakan tetapi tidak sebagaimana dijanjikan, melaksanakan tetapi terlambat, atau melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan (Baruna Wana Adi Satria, 2019, mengacu pada teori hukum perdata). Dalam konteks kredit perbankan, wanprestasi umumnya berupa keterlambatan atau penghentian pembayaran angsuran oleh debitur.

Terjadinya wanprestasi oleh debitur seringkali memicu timbulnya sengketa antara debitur (konsumen) dengan bank (pelaku usaha). Bank, berdasarkan perjanjian kredit dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, memiliki hak untuk melakukan upaya penagihan, pengenaan denda, hingga pada tahap akhir melakukan eksekusi terhadap agunan yang dijaminkan oleh debitur untuk melunasi sisa utang. Di sisi lain, debitur yang mengalami kesulitan mungkin merasa bahwa tindakan bank terlalu memberatkan, kurang mempertimbangkan kondisi debitur, atau bahkan terdapat dugaan pelanggaran prosedur oleh pihak bank dalam proses penagihan atau eksekusi agunan, seperti kurangnya transparansi informasi mengenai sisa utang, perhitungan denda, atau proses lelang (sebagaimana diilustrasikan dalam latar belakang skripsi). Ketidakpuasan atau rasa dirugikan inilah yang mendorong konsumen (debitur) untuk mencari penyelesaian sengketa.

UUPK menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang dapat ditempuh melalui dua jalur: pengadilan (litigasi) atau di luar pengadilan (non-litigasi) (Pasal 45 ayat (2) UUPK). Penyelesaian di luar pengadilan diatur lebih lanjut sebagai upaya untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak terulangnya kembali kerugian yang diderita konsumen (Pasal 47 UUPK). Salah satu lembaga utama yang dibentuk oleh UUPK untuk memfasilitasi penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK merupakan lembaga non-struktural yang berkedudukan di setiap Kabupaten/Kota, beranggotakan perwakilan unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha (Pasal 49 ayat (1) dan (2) UUPK).

INTERNATIONAL JOURNAL OF POLITIC, PUBLIC POLICY AND ENVIRONMENT
https://ojs.wiindonesia.com/index.php/ij3pei
EISSN 2776-1096
Volume 4, Issues 2, Oktober 2024
Section : Research Article
Page : 17-29
DOI : 10.53622/ij3pei.v4i2.382
==========

Pembentukan BPSK dimaksudkan untuk menyediakan sarana penyelesaian sengketa yang lebih mudah diakses, cepat, sederhana, dan berbiaya murah bagi konsumen (Maryanto, 2019; Yatini & Wahyuni Safitri, 2015). BPSK memiliki tugas dan wewenang yang cukup luas, diantaranya menerima pengaduan, melakukan pemeriksaan sengketa, memanggil para pihak dan saksi, menghadirkan ahli, meminta bantuan penyidik, melakukan investigasi, mendapatkan bukti, hingga memutuskan dan menetapkan ada atau tidaknya kerugian di pihak konsumen serta menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar UUPK (Pasal 52 UUPK; Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001).
Dalam menjalankan fungsi penyelesaian sengketa, BPSK menawarkan tiga pilihan cara berdasarkan kesepakatan para pihak, yaitu melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase (Pasal 52 huruf a UUPK). Mediasi melibatkan majelis BPSK yang bertindak aktif sebagai mediator untuk memberikan nasihat dan petunjuk guna mencapai kesepakatan damai. Konsiliasi menyerahkan penyelesaian sepenuhnya kepada para pihak dengan majelis BPSK bertindak lebih pasif, hanya memfasilitasi. Sementara arbitrase memberikan kewenangan kepada majelis BPSK untuk memeriksa sengketa dan memberikan putusan yang mengikat para pihak (Yatini & Wahyuni Safitri, 2015; Shinta Dwi Enggraini & Suherman, 2022). Pilihan mekanisme ini bersifat sukarela dan tidak berjenjang; jika salah satu cara dipilih dan gagal mencapai kesepakatan (khususnya mediasi/konsiliasi), sengketa tidak dapat dialihkan ke cara lain di BPSK (I Putu Restu Wicaksana, 2019).

Fokus penelitian ini adalah pada bagaimana BPSK Kota Samarinda secara konkret menjalankan tugasnya dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang timbul akibat debitur ingkar janji pada bank. Meskipun UUPK memberikan landasan bagi BPSK untuk menangani sengketa konsumen secara umum, implementasinya dalam sektor jasa keuangan, khususnya perbankan, memunculkan pertanyaan dan tantangan tersendiri. Sebagaimana diindikasikan dalam skripsi sumber, terdapat kasus di mana debitur yang merasa dirugikan oleh proses penyelesaian utang dan lelang aset oleh bank, mengajukan pengaduan ke BPSK Kota Samarinda. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen memandang BPSK sebagai salah satu forum untuk mencari keadilan.

Namun, efektivitas BPSK dalam menangani kasus semacam ini perlu dikaji lebih dalam. Muncul pertanyaan mengenai sejauh mana upaya yang dapat dilakukan BPSK Kota Samarinda, terutama melalui mekanisme mediasi yang seringkali diupayakan untuk mencapai solusi win-win, dalam menjembatani kepentingan debitur yang wanprestasi dengan hak bank sebagai kreditur, seraya tetap memastikan hak-hak konsumen atas informasi dan perlakuan yang adil terpenuhi. Lebih lanjut, perlu diidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi BPSK Kota Samarinda dalam proses tersebut. Kendala ini bisa bersifat yuridis, seperti potensi tumpang tindih kewenangan dengan lembaga penyelesaian sengketa lain di sektor jasa keuangan atau keterbatasan kekuatan eksekutorial putusan BPSK, maupun bersifat praktis, seperti tingkat kesadaran hukum masyarakat (konsumen dan pelaku usaha), responsivitas para pihak terhadap panggilan BPSK, atau keterbatasan sumber daya BPSK itu sendiri (Dedy Mujib

INTERNATIONAL JOURNAL OF POLITIC, PUBLIC POLICY AND ENVIRONMENT
https://ojs.wiindonesia.com/index.php/ij3pei
EISSN 2776-1096
Volume 4, Issues 2, Oktober 2024
Section : Research Article
Page : 17-29
DOI : 10.53622/ij3pei.v4i2.382
==========

A.R, 2020, menyinggung penyelesaian sengketa online yang juga relevan dengan isu aksesibilitas dan prosedur).

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk: (1) Menganalisis upaya yang dilakukan oleh BPSK Kota Samarinda dalam menyelesaikan sengketa konsumen terhadap kasus debitur ingkar janji pada suatu bank, ditinjau dari perspektif UUPK. (2) Mengidentifikasi dan menganalisis kendala-kendala yang dihadapi oleh BPSK Kota Samarinda dalam melaksanakan tugas penyelesaian sengketa tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif, yang menekankan pada analisis terhadap norma hukum positif, terutama UUPK, UU Perbankan, KUHPerdata, dan Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001, serta teori-teori hukum yang relevan mengenai perlindungan konsumen, hukum perbankan, dan penyelesaian sengketa alternatif (Sunggono Bambang, 2016; Muhaimin, 2020). Pendekatan normatif ini dilengkapi dengan data faktual yang diperoleh melalui wawancara dengan pihak BPSK Kota Samarinda untuk mendapatkan gambaran empiris mengenai implementasi hukum dan kendala praktis yang dihadapi, sebagaimana tercermin dalam skripsi sumber.

Signifikansi penelitian ini terletak pada kontribusinya terhadap pemahaman mengenai peran dan efektivitas BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, khususnya dalam konteks sengketa perbankan yang melibatkan debitur ingkar janji. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan bagi BPSK Kota Samarinda dan BPSK lainnya dalam meningkatkan kinerjanya, serta memberikan informasi bagi konsumen dan pelaku usaha (bank) mengenai mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia. Secara akademis, penelitian ini menambah khazanah kajian hukum perlindungan konsumen dan hukum acara penyelesaian sengketa di Indonesia. Artikel ini selanjutnya akan membahas landasan teori dan faktual, diikuti dengan analisis mendalam mengenai upaya dan kendala BPSK Kota Samarinda, dan diakhiri dengan kesimpulan serta saran.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif (yuridis normatif) dengan pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan konseptual (conceptual approach). Fokus utama penelitian adalah pada analisis norma hukum positif yang mengatur penyelesaian sengketa konsumen, khususnya terkait debitur ingkar janji di sektor perbankan, serta peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Sumber bahan hukum yang digunakan meliputi bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer mencakup peraturan perundang-undangan yang relevan, seperti Undang-Undang Dasar 1945, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001. Bahan hukum sekunder terdiri dari buku-buku teks, jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, dan artikel hukum yang membahas teori perlindungan konsumen, hukum perbankan, wanprestasi,

INTERNATIONAL JOURNAL OF POLITIC, PUBLIC POLICY AND ENVIRONMENT
https://ojs.wiindonesia.com/index.php/ij3pei
EISSN 2776-1096
Volume 4, Issues 2, Oktober 2024
Section : Research Article
Page : 17-29
DOI : 10.53622/ij3pei.v4i2.382
==========
dan mekanisme penyelesaian sengketa. Bahan hukum tersier seperti kamus hukum digunakan untuk memberikan penjelasan tambahan terhadap istilah-istilah hukum.

Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan (literature study) secara ekstensif terhadap sumber-sumber hukum primer, sekunder, dan tersier yang relevan. Selain itu, untuk melengkapi analisis normatif dan mendapatkan pemahaman kontekstual mengenai implementasi di lapangan, penelitian ini juga memanfaatkan data hasil wawancara yang telah dilakukan (sebagaimana terdapat dalam skripsi sumber) dengan pihak BPSK Kota Samarinda, khususnya anggota dari unsur pemerintah. Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan metode interpretasi hukum terhadap bahan hukum yang terkumpul. Bahan hukum yang relevan diidentifikasi, diklasifikasikan, dan dianalisis secara sistematis untuk menjawab permasalahan penelitian mengenai upaya dan kendala BPSK Kota Samarinda dalam menyelesaikan sengketa debitur ingkar janji pada bank, ditinjau dari kerangka hukum perlindungan konsumen di Indonesia.

3. Hasil

Penelitian ini menggali secara mendalam upaya dan kendala yang dihadapi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Samarinda dalam menangani kasus spesifik sengketa konsumen, yaitu antara debitur yang mengalami ingkar janji (wanprestasi) dengan pihak bank sebagai kreditur. Temuan penelitian disajikan berdasarkan analisis terhadap kerangka hukum yang berlaku, terutama Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), serta data faktual yang diperoleh dari studi kasus dan wawancara di BPSK Kota Samarinda sebagaimana termuat dalam dokumen sumber.

A. Upaya BPSK Kota Samarinda dalam Menyelesaikan Sengketa Debitur Ingkar Janji pada Bank

Berdasarkan analisis data dan informasi yang terkumpul, BPSK Kota Samarinda menunjukkan upaya konkret dalam menjalankan mandatnya sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, termasuk dalam kasus yang melibatkan debitur ingkar janji pada sektor perbankan. Upaya-upaya ini dapat diuraikan sebagai berikut:

Penerimaan dan Penanganan Pengaduan Sesuai Prosedur: BPSK Kota Samarinda menerapkan prosedur penerimaan pengaduan yang relatif mudah diakses oleh konsumen. Sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 dan tergambar dalam praktik di BPSK Kota Samarinda, konsumen (atau ahli waris/kuasanya) dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa secara tertulis maupun lisan. Dalam kasus debitur ingkar janji yang menjadi fokus, pengaduan diajukan oleh ahli waris debitur dengan melampirkan data diri, data pelaku usaha (bank), deskripsi jasa yang diadukan (layanan kredit dan proses penyelesaiannya), serta bukti-bukti pendukung seperti dokumen perjanjian kredit, bukti komunikasi, dan informasi terkait proses

INTERNATIONAL JOURNAL OF POLITIC, PUBLIC POLICY AND ENVIRONMENT
https://ojs.wiindonesia.com/index.php/ij3pei
EISSN 2776-1096
Volume 4, Issues 2, Oktober 2024
Section : Research Article
Page : 17-29
DOI : 10.53622/ij3pei.v4i2.382
==========

lelang aset. Sekretariat BPSK bertugas mencatat, meregistrasi, dan melakukan seleksi awal kelengkapan berkas. Proses ini menunjukkan upaya BPSK untuk menjadi lembaga yang aksesibel dan responsif terhadap keluhan konsumen, sesuai dengan amanat UUPK untuk menyediakan sarana perlindungan bagi konsumen (Pasal 4 huruf e UUPK). Meskipun dalam kasus studi pengaduan dilakukan setelah aset dilelang, BPSK tetap menerima dan memproses laporan tersebut sebagai bentuk pemenuhan hak konsumen untuk didengar keluhannya (Pasal 4 huruf d UUPK) dan mendapatkan upaya penyelesaian sengketa.

Pemanggilan Para Pihak dan Fasilitasi Dialog: Setelah pengaduan dinyatakan memenuhi syarat, BPSK Kota Samarinda mengambil langkah proaktif dengan memanggil secara resmi pihak pelaku usaha (bank) untuk hadir dalam proses penyelesaian sengketa. Pemanggilan ini disertai salinan permohonan konsumen, memberikan kesempatan bagi bank untuk mempersiapkan tanggapan. BPSK kemudian menjadwalkan pertemuan (prasidang atau sidang pertama) yang mempertemukan kedua belah pihak. Upaya ini krusial karena menciptakan forum dialog langsung antara konsumen dan pelaku usaha yang sebelumnya mungkin mengalami kebuntuan komunikasi. Dalam konteks sengketa debitur ingkar janji, pertemuan ini menjadi kesempatan bagi debitur untuk menyampaikan secara langsung ketidakpuasannya terhadap proses penyelesaian utang dan lelang, serta bagi bank untuk memberikan penjelasan mengenai prosedur internal dan dasar hukum tindakannya. BPSK bertindak sebagai fasilitator netral dalam pertemuan awal ini, memastikan kedua pihak mendapatkan kesempatan yang sama untuk berbicara.

Edukasi dan Pemilihan Mekanisme Penyelesaian Sengketa: Pada pertemuan awal, BPSK Kota Samarinda secara aktif memberikan edukasi kepada para pihak mengenai mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia di BPSK, yaitu mediasi, konsiliasi, dan arbitrase, sebagaimana diatur dalam Pasal 52 huruf a UUPK. Majelis BPSK menjelaskan karakteristik, peran majelis, dan sifat putusan dari masing-masing mekanisme. Hal ini penting untuk memastikan bahwa pilihan mekanisme penyelesaian sengketa dilakukan secara sadar dan sukarela oleh para pihak. Dalam kasus yang diteliti, para pihak (konsumen/ahli waris dan pihak bank) sepakat memilih jalur mediasi. Pemilihan mediasi ini seringkali didorong oleh harapan untuk mencapai solusi damai dan kesepakatan yang dapat diterima kedua belah pihak (win-win solution), sejalan dengan prinsip penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang mengutamakan musyawarah untuk mufakat.

Pelaksanaan Mediasi Secara Aktif: Ketika mediasi dipilih, majelis BPSK Kota Samarinda tidak hanya bertindak pasif, melainkan berperan aktif sebagai mediator. Berdasarkan temuan, majelis yang terdiri dari unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha (dengan komposisi ganjil dan minimal satu anggota berlatar belakang hukum) secara aktif:

a. Mendamaikan Para Pihak: Majelis berusaha menengahi perbedaan pendapat dan potensi ketegangan antara konsumen dan bank, menciptakan suasana kondusif untuk negosiasi.

INTERNATIONAL JOURNAL OF POLITIC, PUBLIC POLICY AND ENVIRONMENT
https://ojs.wiindonesia.com/index.php/ij3pei
EISSN 2776-1096
Volume 4, Issues 2, Oktober 2024
Section : Research Article
Page : 17-29
DOI : 10.53622/ij3pei.v4i2.382
==========

b. Memberikan Nasehat dan Petunjuk: Berdasarkan pemahaman terhadap UUPK dan peraturan terkait lainnya, majelis memberikan masukan, usulan, atau klarifikasi hukum kepada para pihak mengenai hak dan kewajiban masing-masing, serta potensi solusi yang mungkin ditempuh. Ini membantu menjembatani perbedaan pemahaman atau ekspektasi.
c. Memfasilitasi Musyawarah: Majelis menyediakan ruang dan waktu bagi konsumen dan bank untuk berdiskusi, mengklarifikasi fakta (misalnya, mengenai perhitungan sisa utang, prosedur lelang, komunikasi yang terjadi), dan menegosiasikan penyelesaian. Fokusnya adalah pada pemenuhan hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur (Pasal 4 huruf c UUPK) serta mencari titik temu.
d. Mengarahkan pada Kesepakatan: Meskipun keputusan akhir dalam mediasi berada di tangan para pihak, majelis secara aktif mengarahkan diskusi agar menghasilkan kesepakatan konkret yang dituangkan secara tertulis.

Dalam kasus debitur ingkar janji, meskipun aset telah terjual, mediasi di BPSK tetap berupaya memberikan kejelasan informasi kepada konsumen mengenai proses lelang yang telah terjadi, sisa hasil lelang (jika ada), dan hak-hak konsumen pasca-lelang. Upaya ini penting untuk memulihkan kepercayaan dan memberikan kepastian hukum bagi konsumen, meskipun tidak dapat mengembalikan aset yang telah dilelang.

Penyelesaian dalam Jangka Waktu Tertentu dan Formalisasi Kesepakatan: BPSK berupaya menyelesaikan sengketa dalam jangka waktu yang relatif cepat, yakni maksimal 21 hari kerja sejak gugatan diterima (Pasal 55 UUPK). Jika mediasi berhasil mencapai kesepakatan, hasil kesepakatan tersebut dituangkan dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha. Perjanjian ini kemudian dikuatkan dengan keputusan majelis BPSK yang juga ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis (Pasal 54 ayat (2) UUPK). Formalisasi ini memberikan kekuatan hukum pada kesepakatan yang dicapai. Upaya penyelesaian yang cepat dan murah ini merupakan salah satu keunggulan BPSK dibandingkan jalur litigasi di pengadilan.

Secara keseluruhan, upaya BPSK Kota Samarinda dalam kasus debitur ingkar janji menunjukkan komitmen untuk menjalankan fungsi perlindungan konsumen melalui jalur penyelesaian sengketa non-litigasi. Dengan memfasilitasi dialog, berperan aktif dalam mediasi, dan mengacu pada UUPK, BPSK berusaha memberikan keadilan prosedural dan substantif bagi konsumen, meskipun dihadapkan pada kompleksitas kasus di sektor perbankan.

B. Kendala BPSK Kota Samarinda dalam Menyelesaikan Sengketa Debitur Ingkar Janji pada Bank

Meskipun berbagai upaya telah dilakukan, BPSK Kota Samarinda menghadapi sejumlah kendala signifikan dalam menyelesaikan sengketa konsumen, khususnya yang melibatkan debitur ingkar janji pada bank. Kendala-kendala ini dapat dikategorikan menjadi kendala yuridis dan kendala praktis/implementasi:

Kendala Yuridis:

INTERNATIONAL JOURNAL OF POLITIC, PUBLIC POLICY AND ENVIRONMENT
https://ojs.wiindonesia.com/index.php/ij3pei
EISSN 2776-1096
Volume 4, Issues 2, Oktober 2024
Section : Research Article
Page : 17-29
DOI : 10.53622/ij3pei.v4i2.382
==========

Dualisme/Tumpang Tindih Kewenangan: Salah satu kendala yuridis utama adalah adanya potensi tumpang tindih kewenangan antara BPSK dengan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) yang diatur melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK). POJK No. 1/POJK.07/2014 (dan peraturan penggantinya) mengarahkan penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan (termasuk perbankan) untuk terlebih dahulu diselesaikan secara internal oleh Lembaga Jasa Keuangan (LJK), dan jika gagal, dapat dilanjutkan melalui LAPS SJK atau pengadilan. Meskipun UUPK memberikan kewenangan kepada BPSK untuk menangani semua sengketa konsumen, keberadaan LAPS SJK yang lebih spesifik untuk sektor jasa keuangan menciptakan ambiguitas. Sebagaimana diungkapkan dalam wawancara (temuan faktual skripsi), BPSK merasa kewenangannya di sektor ini "belum ideal" atau dapat dipertanyakan, meskipun secara hukum para pihak masih dapat memilih BPSK jika sepakat. Dualisme ini dapat menimbulkan kebingungan bagi konsumen dan berpotensi melemahkan posisi BPSK dalam menangani sengketa perbankan.

Keterbatasan dan Inkonsistensi Dasar Hukum BPSK: UUPK sebagai dasar hukum utama BPSK dinilai memiliki beberapa kelemahan. Pertama, sifatnya yang umum mungkin kurang memadai untuk menangani kompleksitas sengketa di sektor perbankan yang diatur secara ketat oleh regulasi spesifik (UU Perbankan, peraturan OJK). Kedua, terdapat inkonsistensi internal dalam UUPK terkait kekuatan putusan BPSK. Pasal 54 ayat (3) menyatakan putusan majelis (terutama arbitrase, namun sering ditafsirkan luas) bersifat "final dan mengikat". Namun, Pasal 56 ayat (2) justru membuka kemungkinan bagi para pihak untuk mengajukan keberatan atas putusan BPSK ke Pengadilan Negeri dalam waktu 14 hari kerja. Kontradiksi ini meruntuhkan sifat finalitas putusan BPSK dan mengurangi kepastian hukum bagi para pihak. Ketiga, sifat penyelesaian di BPSK yang "tidak berjenjang" (jika mediasi/konsiliasi gagal, tidak bisa beralih ke arbitrase di BPSK) berarti kegagalan mencapai kesepakatan mengakhiri peran BPSK, yang mungkin dirasa kurang memberikan solusi tuntas bagi konsumen.

Kekuatan Eksekutorial Putusan: Meskipun putusan BPSK (terutama hasil arbitrase atau kesepakatan yang dikuatkan) diharapkan memiliki kekuatan eksekutorial setelah didaftarkan di pengadilan negeri, proses eksekusinya dalam praktik seringkali tidak mudah dan dapat memakan waktu serta biaya tambahan, mengurangi efektivitas BPSK sebagai jalur penyelesaian yang cepat dan murah.

Kendala Praktis/Implementasi:

Keterlambatan Pengaduan oleh Konsumen: Kendala signifikan yang ditemukan dalam kasus studi adalah konsumen (ahli waris debitur) baru mengajukan pengaduan ke BPSK setelah aset yang dijaminkan selesai dilelang oleh bank. Keterlambatan ini secara drastis membatasi ruang lingkup intervensi BPSK. Upaya mediasi yang idealnya dapat mencegah atau menegosiasikan ulang proses eksekusi menjadi tidak mungkin dilakukan. BPSK hanya dapat berfokus pada aspek-aspek pasca-lelang, seperti transparansi proses atau penyelesaian sisa kewajiban/hak. Keterlambatan ini seringkali disebabkan oleh ketidaktahuan konsumen

INTERNATIONAL JOURNAL OF POLITIC, PUBLIC POLICY AND ENVIRONMENT
https://ojs.wiindonesia.com/index.php/ij3pei
EISSN 2776-1096
Volume 4, Issues 2, Oktober 2024
Section : Research Article
Page : 17-29
DOI : 10.53622/ij3pei.v4i2.382
==========

mengenai keberadaan BPSK atau mengenai kapan waktu yang tepat untuk mengajukan pengaduan.

Kurangnya Responsivitas Pelaku Usaha (Bank): Ditemukan adanya kecenderungan pihak bank (pelaku usaha) terkadang kurang responsif atau menunda pemenuhan panggilan dari BPSK. Hal ini bisa jadi karena bank merasa telah bertindak sesuai prosedur internal dan menganggap sengketa telah selesai dari sudut pandang mereka, terutama jika sudah masuk tahap eksekusi. Sikap ini menghambat jalannya proses penyelesaian sengketa di BPSK dan memperpanjang waktu yang dibutuhkan untuk mencapai resolusi, bertentangan dengan prinsip penyelesaian yang cepat.

Tingkat Kesadaran Hukum Masyarakat (Sosialisasi): Kendala keterlambatan pengaduan dan kurangnya pemanfaatan BPSK secara optimal berkaitan erat dengan masih rendahnya tingkat kesadaran hukum masyarakat mengenai hak-hak konsumen dan mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia. Sosialisasi mengenai keberadaan, fungsi, dan prosedur BPSK yang belum masif menyebabkan banyak konsumen, terutama di luar pusat kota atau dari kalangan ekonomi lemah, tidak mengetahui adanya lembaga ini atau ragu untuk menggunakannya. Akibatnya, banyak sengketa konsumen yang tidak terselesaikan atau konsumen pasrah menerima kerugian.

Kompleksitas Pembuktian dalam Sengketa Perbankan: Sengketa perbankan seringkali melibatkan dokumen perjanjian yang kompleks (perjanjian baku), perhitungan bunga dan denda yang rumit, serta prosedur internal bank yang tidak selalu transparan bagi konsumen. Hal ini menyulitkan konsumen dalam membuktikan adanya kerugian atau pelanggaran oleh bank, dan juga menjadi tantangan bagi majelis BPSK (yang anggotanya tidak selalu ahli perbankan) untuk memahami duduk perkara secara mendalam dan memberikan penilaian yang adil.

Kendala-kendala yuridis dan praktis ini secara kolektif mempengaruhi efektivitas BPSK Kota Samarinda dalam memberikan perlindungan hukum yang optimal bagi konsumen dalam sengketa melawan bank terkait kasus debitur ingkar janji. Meskipun BPSK tetap berupaya maksimal sesuai kewenangannya, diperlukan penguatan dari sisi regulasi dan peningkatan sosialisasi untuk mengatasi tantangan tersebut.

4. Kesimpulan

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Samarinda berupaya aktif menyelesaikan sengketa antara debitur ingkar janji dengan bank, sesuai amanat Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Upaya ini diwujudkan melalui penerimaan pengaduan, fasilitasi dialog, edukasi mekanisme penyelesaian, dan pelaksanaan mediasi secara aktif untuk mencapai kesepakatan damai (win-win solution) yang dituangkan dalam perjanjian tertulis. BPSK berusaha memastikan hak-hak konsumen, terutama hak atas informasi dan penyelesaian sengketa yang patut, terpenuhi dalam proses tersebut.

INTERNATIONAL JOURNAL OF POLITIC, PUBLIC POLICY AND ENVIRONMENT
https://ojs.wiindonesia.com/index.php/ij3pei
EISSN 2776-1096
Volume 4, Issues 2, Oktober 2024
Section : Research Article
Page : 17-29
DOI : 10.53622/ij3pei.v4i2.382
==========

Namun, efektivitas BPSK Kota Samarinda menghadapi kendala signifikan. Secara yuridis, terdapat potensi tumpang tindih kewenangan dengan LAPS SJK dan inkonsistensi dalam UUPK terkait finalitas putusan. Secara praktis, kendala meliputi keterlambatan pengaduan oleh konsumen (seringkali setelah eksekusi aset), kurangnya responsivitas pelaku usaha (bank), tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah mengenai BPSK, serta kompleksitas sengketa perbankan itu sendiri. Kendala ini membatasi peran BPSK sebagai forum penyelesaian sengketa yang ideal di sektor jasa keuangan.

INTERNATIONAL JOURNAL OF POLITIC, PUBLIC POLICY AND ENVIRONMENT
https://ojs.wiindonesia.com/index.php/ij3pei
EISSN 2776-1096
Volume 4, Issues 2, Oktober 2024
Section : Research Article
Page : 17-29
DOI : 10.53622/ij3pei.v4i2.382

==========

Daftar Pustaka

Ariningsih, Nura Damayanti & dkk. 2023. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Perbankan*. Program Studi Hukum, Fakultas Hukum Bisnis, Universitas Duta Bangsa Surakarta, Vol.3.

Astuti, Andriany Widie & Wahyuni Safitri. 2020. *Kajian Hukum Atas Hubungan Antara Nasabah Dan Bank Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan*. Yuriska: Jurnal Ilmu Hukum, Vol.12. Universitas Widyagama Mahakam Samarinda.

Audrey, Marsheila & Siti Mahmudah. 2023. *Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab Hukum dalam Perjanjian Kredit Perbankan Apabila Debitur Wanprestasi*. Vol. 5. Universitas Diponegoro, Semarang, Indonesia.

Aulia, Namira Meidina & Parlindungan Pasaribu. 2019. *Jaminan, Kepastian Hukum Atas Pinjaman Modal Terhadap Kegiatan Usaha Rumah Tangga Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan (Studi Di Pt. Bankaltimtara Cabang Samarinda)*. Yuriska Jurnal Ilmiah Hukum, Vol. 11. Univ. Widyagama Mahakam Samarinda.

Enggraini, Shinta Dwi & Suherman. 2022. *Efektivitas Penyelesaian Sengketa Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Jakarta Melalui Proses Konsiliasi*. Vol.26. UPN Veteran Jakarta.

Hamid, Abd. Haris. 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Makassar: CV Sah Media.

Indonesia. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Ismanto, Hadi & dkk. 2019. *Perbankan dan Literasi Keuangan*. Yogyakarta: Deepublish.

Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.

Maryanto. 2019. *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Bpsk*. Semarang: Unissula Press Universitas Islam Sultan Agung.

Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia. Keputusan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Muhaimin. 2020. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press.

Mujib A.R, Dedy. 2020. *Penyelesaian Sengketa Transaksi Jual Beli Online Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Samarinda*. Skripsi Tidak Diterbitkan. Samarinda: Fakultas Hukum, Universitas Widyagama Mahakam Samarinda.

Satria, Baruna Wana Adi. 2019. *Wanprestasi Pihak Tamu (Guest Star) Terhadap Pihak Panitia Dalam Kontrak Kerjasama Kegiatan Hari Jadi Bank Sulsel Dihubungkan*

INTERNATIONAL JOURNAL OF POLITIC, PUBLIC POLICY AND ENVIRONMENT
https://ojs.wiindonesia.com/index.php/ij3pei
EISSN 2776-1096
Volume 4, Issues 2, Oktober 2024
Section : Research Article
Page : 17-29
DOI : 10.53622/ij3pei.v4i2.382
==========

Dengan Buku III Kuhperdata. Skripsi Tidak Diterbitkan. Bandung: Universitas Pasundan Bandung.

Sembiring, Sentosa. 2012. *Hukum Perbankan*. Bandung: CV. Mandar Maju.

Shidarta. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Edisi Revisi 2006*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.

Sumartik. 2018. *Manajemen Perbankan*. Sidoarjo: UMSIDA Press.

Sunggono, Bambang. 2016. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Vandawati, Zahri & Bambang Sugeng. 2021. *Penegakan Hak Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Guna Meningkatkan Indeks Kepuasan Konsumen*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing.

Wicaksana, I Putu Restu. 2019. *Bentuk Penyelesaian Sengketa Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Samarinda Terhadap Kasus Penarikan Paksa Kendaraan Bermotor Oleh Lembaga Pembiayaan*. Skripsi Tidak Diterbitkan. Samarinda: Fakultas Hukum, Universitas Widyagama Mahakam Samarinda.

Yatini & Wahyuni Safitri. 2015. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)Kota Samarinda*. Jurnal: Yuriska Hukum, Universitas Widyagama Mahakam Samarinda.

Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana (Pranamedia Group).