

Vol. 10, No. 1,
Januari 2024

Article History

Received: 08/09/2023

Revised: 06/10/2023

Accepted: 18/10/2023

Alternatif Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha UMKM Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Mataram

Irma Istihara Zain^{1*}, Haerani²

¹Fakultas Hukum/Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Islam Al-Azhar.

Email : irma.istihara96@gmail.com

² Fakultas Hukum/Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Islam Al-Azhar.

Email : haeranizain@yahoo.com

*surel korespondensi (*email correspondence*): irma.istihara96@gmail.com

Abstract: *This study aims to examine and analyze the implementation of dispute resolution between consumers and MSME business actors through the Mataram City BPSK institution. The research method used is empirical with a statutory and sociological approach. The results of this study indicate that the implementation of out-of-court dispute resolution between consumers and MSMEs business actors through BPSK Kota Mataram is in accordance with the Decree of the Minister of Industry and Trade Number 350/MPP/Kep/2001 concerning the Implementation of BPSK Duties and Authorities which is the procedural law of BPSK in resolve disputes. However, the percentage of consumer disputes and MSMEs business actors that are handled and resolved at BPSK is very minimal due to several factors, namely: Lack of existence related to the existence of the Mataram City BPSK institution among consumers and MSMEs business actors, There are internal dispute resolution efforts carried out by business actors MSMEs, the level of consumer satisfaction with product quality and services for MSME business actors is relatively high.*

Keyword: *Alternative Dispute Resolution; Consumer; Businessmen.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis pelaksanaan penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha UMKM melalui lembaga BPSK Kota Mataram. Metode Penelitian yang digunakan yaitu empiris dengan pendekatan perundang-undangan dan sosiologis. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan penyelesaian sengketa di luar pengadilan antara konsumen dan pelaku usaha UMKM melalui BPSK Kota Mataram telah sesuai dengan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK yang merupakan hukum acara BPSK dalam menyelesaikan sengketa. Namun persentase terhadap jumlah sengketa konsumen dan pelaku usaha UMKM yang ditangani dan diselesaikan di BPSK sangat minim dikarenakan beberapa faktor yaitu: Kurangnya

eksistensi terkait keberadaan lembaga BPSK Kota Mataram di kalangan konsumen maupun pelaku usaha UMKM, Adanya upaya penyelesaian sengketa secara internal yang dilakukan oleh pelaku usaha UMKM, Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk serta pelayanan pelaku usaha UMKM relatif tinggi.

Kata Kunci : Alternatif Penyelesaian Sengketa; Konsumen; Pelaku Usaha

PENDAHULUAN

Perkembangan perekonomian yang pesat, telah menghasilkan beragam jenis barang dan/atau jasa. Kemajuan teknologi dan informasi tidak hanya turut mendukung perluasan ruang, gerak, arus, dan transaksi barang dan/atau jasa hingga melintasi batas-batas wilayah negara.¹

Tuntutan globalisasi yang mensyaratkan adanya *freetrade* (perdagangan bebas), membuka peluang bagi pembisnis-pembisnis asing untuk masuk berbisnis di dalam negeri.² Hal ini tidak hanya menimbulkan dampak persaingan usaha yang semakin ketat.³ Tetapi juga mengakibatkan laju pertumbuhan usaha mikro kecil dan menengah (selanjutnya disebut dengan UMKM) di Indonesia. Data Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (Kemenkop UKM) mencatat UMKM di Indonesia mencapai 641.99.606 unit usaha pada tahun 2022. Jumlah unit usaha ini terus bertumbuh dari tahun ke tahun. Namun, digitalisasi membuat semakin banyak UMKM yang *go digital*.

Tabel 1. Gambaran Umum Jumlah UMKM di Indonesia

No.	Klasifikasi Usaha	Jumlah	Persentase (%)
1	Usaha Besar	5.550	0,01%
2	Usaha Menengah	44.728	0,07%
3	Usaha Kecil	193.959	0,30%
4	Usaha Mikro	63.955.369	99,62%
	Total	641.99.606	100,00%

Sumber : Kementerian Koperasi dan UKM⁴

Berdasarkan data tersebut di atas, Indonesia memiliki potensi basis ekonomi yang kuat karena jumlah UMKM yang banyak serta daya serap tenaga kerja yang relatif besar. Hal ini didukung dengan terselenggaranya event-event kelas dunia seperti di Provinsi Nusa Tenggara Barat, yang baru saja menjadi tuan rumah dalam event WSBK (*World Superbike*) dan Moto Gp. Hal ini tentu memberikan dampak positif terhadap perekonomian masyarakat, khususnya masyarakat di NTB, karena pemerintah membuka ruang seluas-luasnya bagi pelaku UMKM di NTB bahkan di luar provinsi NTB untuk ikut berpartisipasi dengan memasarkan produknya dalam event internasional tersebut.

Selain *sport tourism* yang dimiliki, NTB juga memiliki wisata lainnya seperti pantai-pantai yang indah yang ada di daerah Bukit Merese dan Gili Nanggu, budaya yang masih terjaga dengan baik seperti Festival Bau Nyale, hingga desa wisata yang menyimpan sejuta pesona

¹ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013).

² sudiarto, *Negosiasi, Mediasi, Dan Arbitrase: Penyelesaian Sengketa Alternatif Di Indonesia* (Bandung: Pustaka Reka Cipta, n.d.).

³ Intan Angela Rahayu, "Kehadiran Usaha Waralaba Alfamart Dan Indomaret Terhadap Warung-Warung Kecil Ditinjau Dari Undang-Undang No. 20 Tahun 2008," *Lex Et Societatis* 7, no. 7 (2020): 170–80, <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.35796/les.v7i7.26855>.

⁴ Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia., "KUMKM Dalam Angka," n.d.

seperti Desa Adat Sade.⁵

Beberapa hal ini-lah yang menjadi faktor peningkatan UMKM di NTB. Menurut Dinas Koperasi dan UKM Provinsi NTB jumlah UMKM di Provinsi Nusa Tenggara Barat sejumlah 123.787 UMKM. Sedangkan jumlah UMKM di Kota Mataram mencapai 22.473 UMKM.

Tabel 2. Gambaran Umum Jumlah UMKM di Provinsi Nusa Tenggara Barat, per tanggal 25 Oktober 2022

No.	Kota	Klasifikasi Bisnis			Jumlah
		Mikro	Kecil	Menengah	
1	Mataram	15.746	6.194	533	22.473
2	Lombok Barat	16.635	-	-	16.635
3	Lombok Utara	4.820	173	5	4.998
4	Lombok Tengah	20.826	-	-	20.826
5	Lombok Timur	14.356	6.390	284	21.030
6	Sumbawa Barat	7.780	49	-	7.829
7	Sumbawa	5.501	4	3	5.508
8	Dompu	2.261	5	4	2.270
9	Kabupaten Bima	11.610	-	-	11.610
10	Kota Bima	7.904	2.293	411	10.608
	Jumlah	107.439	15.108	1.240	123.787

Sumber : Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Nusa Tenggara Barat

Pertumbuhan UMKM ditengah tren perdagangan bebas saat ini mengakibatkan sengketa bisnis menjadi salah satu konsekuensi hukum yang tidak dapat dihindarkan. Perselisihan tersebut juga dapat terjadi antara konsumen dengan pelaku UMKM. Pengaturan mengenai UMKM diatur dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang UMKM.

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang UMKM telah menetapkan tujuan dari UMKM sebagaimana tercantum dalam Pasal 3 yang berbunyi: "Usaha Mikro, Kecil dan Menengah bertujuan menumbuhkan dan mengembangkan usahanya dalam rangka membangun perekonomian nasional berdasarkan demokrasi ekonomi yang berkeadilan".⁶

Peranan UMKM dalam perekonomian memang besar. Dalam berbagai kesempatan disebutkan bahwa UMKM benar-benar menjadi tulang punggung perekonomian, khususnya Indonesia. UMKM berkontribusi dalam pembangunan ekonomi. Kontribusi yang diberikan UMKM akan semakin besar dalam pembangunan ekonomi apabila ia dapat terus dikembangkan dan diberdayakan.⁷ Oleh karena itu, perlu diselenggarakan secara menyeluruh, optimal, dan berkesinambungan melalui pengembangan iklim yang kondusif, pemberian kesempatan berusaha, dukungan, perlindungan, dan pengembangan usaha seluas-luasnya, sehingga mampu meningkatkan kedudukan, peran, dan potensi UMKM dalam mewujudkan pertumbuhan ekonomi, pemerataan dan peningkatan

⁵ Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia, "5 Rekomendasi Wisata Di NTB, Dan Sirkuti Hingga Desa Wisata," n.d.

⁶ Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia, "5 Rekomendasi Wisata Di NTB, Dan Sirkuti Hingga Desa Wisata," April 2023.

⁷ R Juli Moertiono, "Perlindungan Hukum Terhadap Izin Usaha Umkm Pasca Lahirnya Uu No. 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja," *Jurnal Ilmiah Metadata* 5, no. 1 (2023): 169–80, <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.47652/metadata.v5i1.316>.

pendapatan rakyat, penciptaan lapangan kerja, dan pengentasan kemiskinan.⁸

Sengketa bisnis yang terjadi pada UMKM pada umumnya merupakan bentuk sengketa perdata yang dapat diselesaikan melalui 2 jalur yaitu penyelesaian sengketa di pengadilan (litigasi) dan penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non litigasi). Meskipun akhirnya penyelesaian sengketa litigasi ini ditempuh, penyelesaian itu semata-mata hanya sebagai jalan yang terakhir (*ultimatum remedium*) setelah alternatif lain dinilai tidak membuahkan hasil.⁹

Berkaitan dengan istilah *alternative dispute resolution* (selanjutnya disebut dengan ADR) atau penyelesaian sengketa di luar pengadilan di Indonesia relatif baru dikenal, tetapi sebenarnya penyelesaian-penyelesaian sengketa secara konsensus sudah lama dilakukan oleh masyarakat, yang intinya menekankan pada upaya musyawarah mufakat, kekeluargaan, perdamaian, dan sebagainya.¹⁰ Konsep *alternative dispute resolution* (ADR) telah dikristalkan dalam hukum Indonesia dengan diterbitkannya Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.¹¹ Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menjelaskan bahwa: "*Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli*".

Berdasarkan prinsip ADR inilah model alternatif penyelesaian sengketa di Indonesia mulai berkembang, dengan berbagai jenis modifikasi dalam pelaksanaannya, dan diakomodir dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang ada termasuk dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pasal 45 ayat (1) UUPK memberikan pilihan kepada masyarakat untuk menyelesaikan sengketa melalui jalur litigasi (dalam hal ini peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum) maupun jalur non litigasi (dalam hal ini lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha). Penyelesaian sengketa yang ditempuh melalui jalur non litigasi atau di luar pengadilan menjadi kewenangan dari BPSK yang dibentuk hanya pada Daerah Tingkat II (kabupaten/kota).

Pemerintah kota Mataram dalam upaya memberikan perlindungan kepada warganya, menyadari akan pentingnya pembentukan BPSK, Sehingga, dibentuklah BPSK di Kota Mataram dengan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang diselesaikan dengan cara mediasi, arbitrase, maupun konsiliasi. BPSK Kota Mataram dalam melaksanakan penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha terhitung dari awal pembentukan di tahun 2010 hingga 2023 telah menyelesaikan sengketa sejumlah 329 kasus dari berbagai sektor peredaran barang dan jasa. Namun, khusus untuk penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha UMKM dari tahun 2010 hingga 2023 telah menangani sebanyak 41 kasus dari berbagai jenis UMKM. Jumlah kasus UMKM yang telah ditangani BPSK Kota Mataram tentu sangat minim apabila dibandingkan dengan jumlah UMKM yang ada di Kota

⁸ Tubagus Dicky Faldy Syahid Noor, Yulia Nurendah, and Weman Suardy, "Penerapan Hukum Bisnis Sebagai Upaya Menstimulus Kinerja UMKM Dari Perspektif Marketing," *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* 9, no. 3 (2021): 627–40, <https://doi.org/10.37641/jimkes.v9i3.921>.

⁹ Budiman N.P.D Sinaga, *Hukum Kontrak Dan Penyelesaian Sengketa Dari Perspektif Sekretaris* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005).

¹⁰ Sophar Maru Hutagalung, *Praktik Peradilan Perdata Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa* (Jakarta: Sinar Grafika, 2014).

¹¹ sudiarto, *Negosiasi, Mediasi, Dan Arbitrase : Penyelesaian Sengketa Alternatif Di Indonesia*.

Mataram yaitu sejumlah 22.473, hal ini karena beberapa faktor salah satunya yaitu kurangnya edukasi terhadap konsumen maupun pelaku usaha terkait keberadaan BPSK khususnya di Kota Mataram.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan perumusan masalah yaitu bagaimana pelaksanaan alternatif penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha UMKM melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Mataram ?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris berarti bahwa pendapat atau keyakinan subjektif harus diperiksa dengan menghadapkannya pada realitas objektif atau melakukan telaah uji empiris. Masalah-masalah yang diteliti adalah masalah yang bersifat empiris. Oleh karena itu, data terdiri atas pengalaman-pengalaman penyidik dengan orang, benda, gejala, atau peristiwa-peristiwa. Ini berarti bahwa materi mentah diperoleh melalui observasi sistematis atas realitas sosial. Data empiris digunakan sebagai solusi masalah sehingga penelitian empiris telah menjadi padanan untuk penelitian ilmiah.¹² Data penelitian ini berupa data primer dan data sekunder, yang dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan wawancara. Analisis data dengan analisa kualitatif untuk dapat mengetahui apakah pelaksanaan Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha melalui Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) Kota Mataram berjalan dengan sesuai aturan perundang-undangan. Selanjutnya teknik penentuan sampel yang digunakan yaitu *non probability sampling* dengan jenis *purposive sampling* yang merupakan jenis pengambilan sampel dengan cara pemilihan sekelompok subjek, didasarkan atas ciri-ciri tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Dengan kata lain, unit sampel yang dihubungkan disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian.¹³ Dalam penelitian ini digunakan teknik penentuan sampel dengan cara mengelompokkan konsumen dan pelaku usaha UMKM yang ada di kota mataram, guna memperoleh informasi terkait dengan pelayanan pelaku usaha UMKM yang memiliki keterikatan dengan kepuasan konsumen sehingga nantinya akan mempengaruhi banyaknya sengketa-sengketa konsumen yang masuk ke BPSK Kota Mataram dan berkaitan pula dengan keberlangsungan usaha UMKM.

PEMBAHASAN

Pelaksanaan Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha UMKM Melalui BPSK Kota Mataram

Sebagaimana diuraikan pada bagian pendahuluan bahwa pada umumnya bentuk penyelesaian sengketa yang terjadi dalam masyarakat dapat ditempuh dengan 2 cara, yaitu:¹⁴ penyelesaian secara litigasi melalui pengadilan; dan penyelesaian secara non litigasi, yang dilakukan di luar pengadilan yang terdiri dari negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan arbitrase.

¹² Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Sosial* (Bandung: PT. Refika Aditama, n.d.).

¹³ Maman Rachman, *5 Pendekatan Penelitian* (Yogyakarta: Magnum Pustaka, 2015).

¹⁴ Zaeni Asyhadie, *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013).

Dalam pelaksanaannya, pembahasan mengenai pengaturan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau alternatif penyelesaian sengketa diatur di dalam beberapa aturan, yang salah satunya adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). UUPK telah disahkan pemerintah pada tanggal 20 April 1999, dan efektif berlaku sejak tanggal 20 April 2000. Sebelum UUPK tersebut berlaku.¹⁵

Kemudian, untuk menyelenggarakan perlindungan terhadap konsumen maka UUPK melahirkan lembaga untuk mengemban tugas memberikan perlindungan kepada konsumen, yaitu Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), sehingga melalui fungsi, tugas dan wewenang dari kedua lembaga tersebut diharapkan dapat mewujudkan perlindungan konsumen bersifat preventif.¹⁶

Selanjutnya UUPK juga memberikan perlindungan konsumen yang bersifat represif, yaitu melalui pengaturan tanggung jawab pelaku usaha untuk memberi ganti rugi kepada konsumen, sebagaimana diatur dalam Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 yang lebih dikenal dengan sebutan tanggung jawab perdata dan lembaga yang diamanatkan oleh UUPK dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen yang bersifat represif adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).¹⁷

BPSK diberikan kewenangan untuk melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi atau arbitrase atau konsiliasi. Hal tersebut diatur secara tegas dalam Pasal 52 UUPK dan secara khusus dijabarkan dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK yang juga mengatur hukum acara untuk menyelesaikan sengketa konsumen di BPSK.¹⁸

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dikatakan bahwa tugas pokok dari BPSK adalah menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Adapun mekanisme pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha termasuk UMKM di BPSK Kota Mataram yaitu:

- a. Pengaduan konsumen baik lisan maupun tertulis, yang disertai dengan bukti-bukti yang benar dan lengkap;
- b. Berkas pengaduan konsumen tersebut diserahkan oleh Kepala Sekretariat kepada Ketua BPSK untuk memeriksa berkas perkara dan menetapkan Majelis BPSK yang akan menyelesaikan pengaduan konsumen tersebut.

¹⁵ Maryanto, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)* (Semarang: Unissula Press, 2019).

¹⁶ Direktorat Perlindungan Konsumen & Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri, *Penyempurnaan Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)* (Jakarta: Departemen Perdagangan, n.d.).

¹⁷ Negeri.

¹⁸ Rida Ista Sitepu and Hana Muhamad, "Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia," *Jurnal Rechten: Riset Hukum Dan Hak Asasi Manusia* 3, no. 2 (2022): 7–14, <https://doi.org/10.52005/rechten.v3i2.79>.

- c. Apabila isi gugatan tidak lengkap dan bukan merupakan kewenangan BPSK, maka gugatan konsumen ditolak. Sebaliknya apabila merupakan wewenang BPSK maka gugatan diterima.
- d. Ketua BPSK membentuk majelis yang berjumlah 3 orang yang mewakili unsur pemerintah, pelaku usaha dan unsur konsumen yang dibantu oleh seorang panitera.
- e. Ketua BPSK memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai salinan pengaduan penyelesaian sengketa paling lambat 3 hari kerja sejak pengaduan diterima dengan lengkap dan benar;
- f. Proses Pra-Sidang, yaitu yaitu proses dimana para pihak dibebaskan untuk memilih salah satu dari tiga cara (mediasi, arbitrase maupun konsiliasi) penyelesaian secara sukarela.
- g. Apabila tercapai kesepakatan cara penyelesaian, maka sidang pertama dilaksanakan selambat-lambatnya pada hari ke-7 terhitung sejak disepakatinya cara penyelesaian sengketa di BPSK.
- h. Apabila dalam proses penyelesaian sengketa konsumen tercapai kesepakatan sehingga terjadi perdamaian, maka dibuat perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh kedua belah pihak dan dikuatkan dengan Putusan Majelis yang ditandatangani oleh Ketua dan anggota Majelis. (apabila disepakati cara penyelesaian dengan Mediasi). Dalam hal sengketa diselesaikan dengan arbitrase maupun konsiliasi, maka dibuat Putusan Majelis BPSK.
- i. Apabila tidak tercapai kesepakatan antara para pihak maka dibuat berita acara yang ditandatangani oleh para pihak beserta Majelis dan Panitera yang menyatakan bahwa tidak tercapai kesepakatan antara para pihak terkait dengan besaran maupun bentuk ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh Konsumen.
- j. Ketua BPSK menyampaikan putusan BPSK kepada konsumen dan pelaku usaha selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja sejak putusan dibacakan. Selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja sejak diterima dan tidak ada keberatan, maka selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja wajib dilaksanakan oleh pelaku usaha.

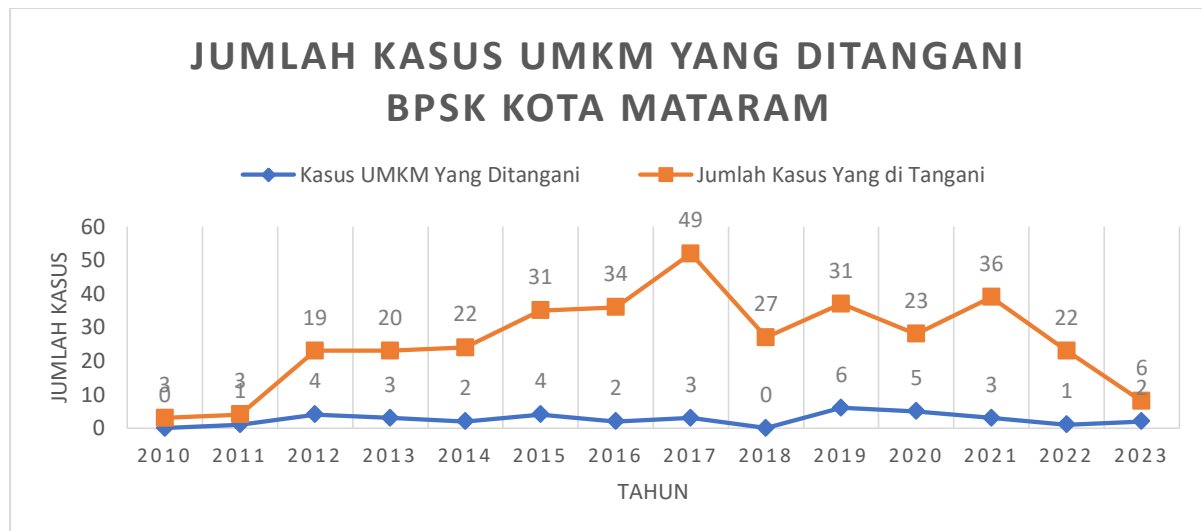
Sebagaimana yang telah diuraikan pada bagian pendahuluan bahwa jumlah UMKM di NTB adalah 123.787 UMKM, dengan UMKM terbanyak berada di Kota Mataram sebanyak 22.473 UMKM. Oleh karena itu, fokus penelitian dilakukan di Kota Mataram.

Berdasarkan hasil olah data, ditemukan bahwa sejak tahun 2010 sampai dengan bulan April 2023 sengketa antara konsumen dan pelaku usaha usaha UMKM yang ditangani oleh BPSK sebanyak 36 kasus dari total 326 kasus yang ditangani oleh BPSK. Beragam jenis sengketa konsumen dengan UMKM yang ditangani oleh BPSK diantaranya jenis sengketa penyedia makan dan minum (Toko Kue Mirasa dan Niaga Supermarket), kategori jasa elektronik (Sriwijaya Computer, Galaxy Elektronik dan iBox Epicentrum), kategori *real estat* (PT. Lombok Royal Property, PT. Griya Restu Bunda, PT. Taman Loka, PT. Varindo Lombok Inti, PT. Arif Loka Property, PT. Dasar Ilham Sakinah, PT. Muara Alam Indonesia), kategori jasa

agen perjalanan (*Ahsanta Tour and Travel, Mohsen Cargo Services, PO Titian Mas*), kategori konstruksi (*PT. Kurnia Jaya Beton*).

Adapun rekapitulasi penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha UMKM di BPSK Kota Mataram Tahun 2010-2023 dapat dilihat dari grafik dibawah ini.

Grafik. 1 Rekapitulasi Penyelesaian Sengketa Konsumen Dan Pelaku Usaha UMKM Di BPSK Kota Mataram Tahun 2010-2023



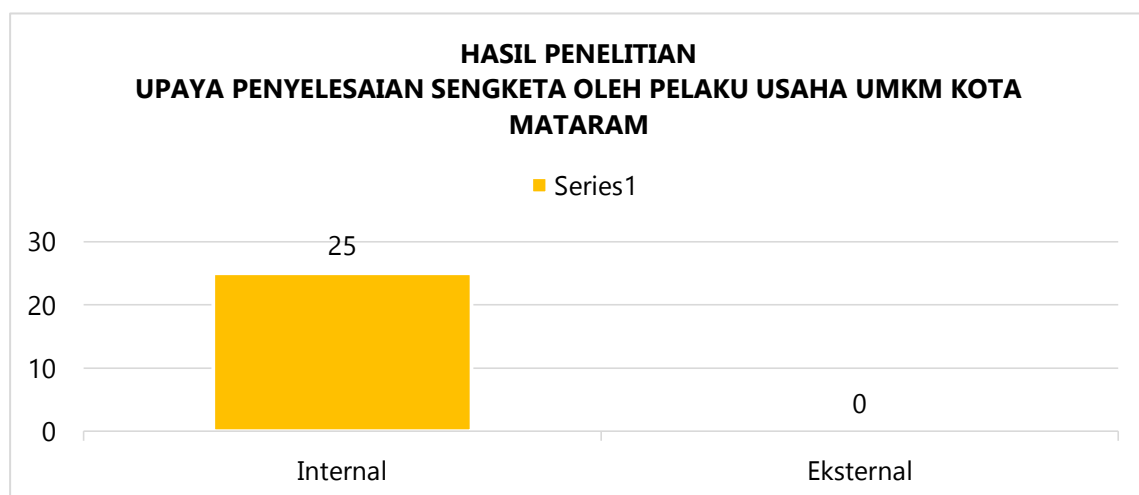
Sumber : Data Primer

Grafik rekapitulasi penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha UMKM di BPSK tersebut, jelas memberikan gambaran bahwa persentase penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku UMKM di BPSK relatif sangat minim. Berdasarkan hasil penelitian pada 25 (dua puluh lima) UMKM serta 25 konsumen di Kota Mataram, peneliti menemukan fakta bahwa faktor penyebab minimnya penyelesaian sengketa pelaku usaha UMKM dan konsumen yang ditangani BPSK adalah:

1) Adanya upaya penyelesaian sengketa secara internal yang dilakukan oleh pelaku usaha UMKM.

Berikut grafik upaya penyelesaian sengketa oleh pelaku UMKM Kota Mataram:

Grafik 2. Upaya Penyelesaian Sengketa Oleh Pelaku Usaha UMKM Kota Mataram



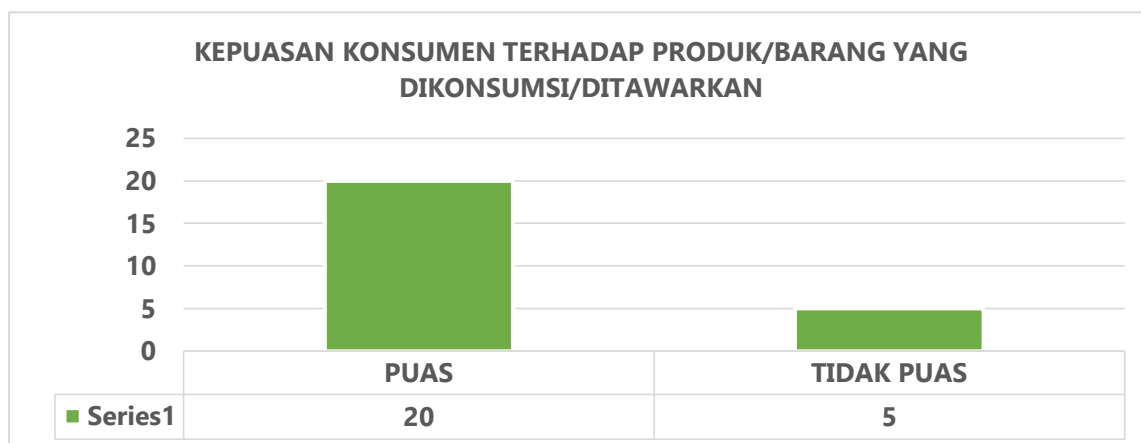
Sumber: Data Primer

Grafik tersebut menggambarkan bahwa 25 UMKM memilih menyelesaikan sengketanya dengan konsumen dengan melakukan musyawarah kekeluargaan. Hal ini dinilai oleh pelaku usaha UMKM sebagai upaya internal yang sangat efektif dalam menyelesaikan sengketa, karena selain prosesnya yang mudah, musyawarah kekeluargaan ini dinilai dapat memberikan kesepakatan yang menguntungkan kedua belah pihak.

2) Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk serta pelayanan pelaku UMKM relatif tinggi.

Kepuasan konsumen dapat ditunjukkan melalui sikap konsumen pada pembelian produk dan/atau penggunaan jasa. Kepuasan menurut Kotler adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.¹⁹ Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, antara lain kualitas produk, pelayanan, aktivitas penjualan, dan nilai-nilai pelaku usaha UMKM.²⁰ Berikut grafik kepuasan konsumen terhadap produk/barang yang dikonsumsi/ditawarkan oleh pelaku usaha:

Grafik 3. Kepuasan Konsumen Terhadap Produk/Barang yang Dikonsumsi/Ditawarkan oleh Pelaku Usaha



Sumber: Data Primer

Berdasarkan hasil survei, 20 konsumen pada umumnya merasa puas baik terhadap produk/barang yang dikonsumsi/ditawarkan oleh pelaku usaha maupun terhadap pelayanan karyawan, kebersihan dan kenyamanan lokasi usaha, pelayanan terhadap keluhan konsumen yang berbelanja, serta jaminan keamanan produk. Sedangkan terdapat 5 konsumen yang merasa tidak puas. Hal ini mencerminkan bahwa kepuasan konsumen relatif tinggi. Hal tersebut dapat berpengaruh pada minimnya sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha dalam hal ini UMKM.

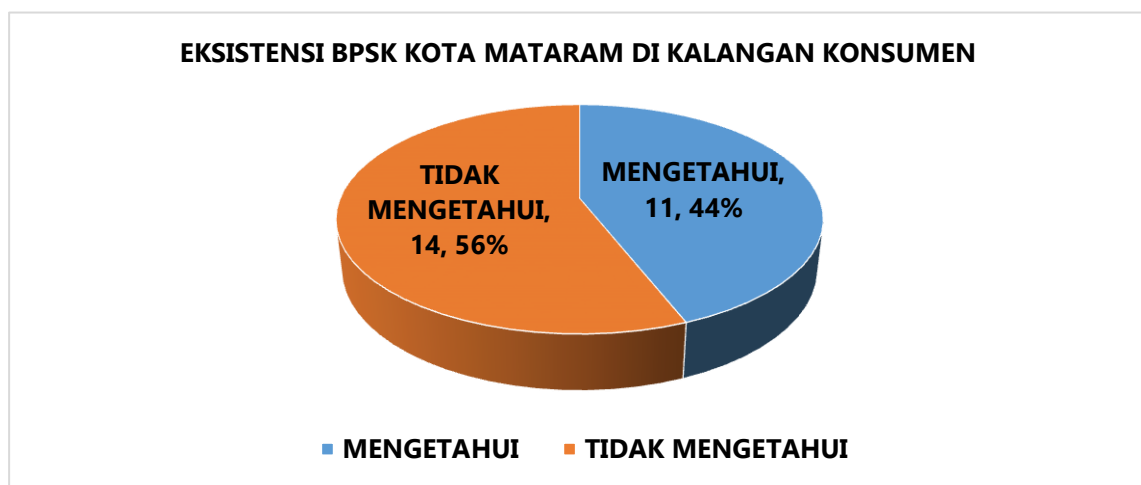
¹⁹ Drajat Indrajaya, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index Pada UKM Gallery," *Jurnal IKRA-ITH Teknologi* 2, no. 3 (2018): 1–6.

²⁰ Indrajaya.

3) Kurangnya eksistensi atau keberadaan lembaga BPSK Kota Mataram di kalangan konsumen maupun pelaku usaha UMKM.

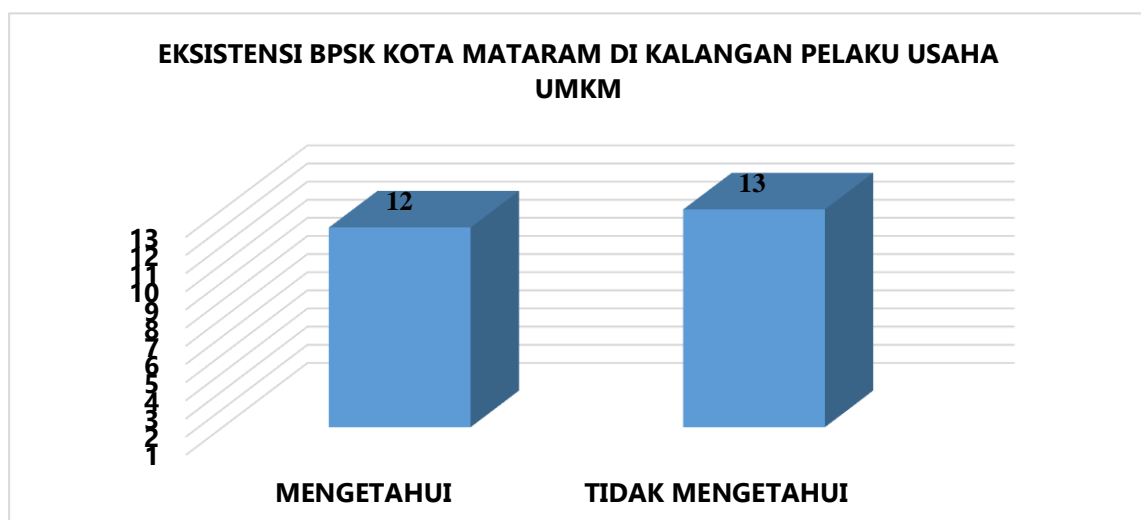
Keberadaan BPSK memiliki peran yang sangat penting bagi masyarakat. BPSK diharapkan mampu menyelesaikan konflik antara pelaku usaha dengan konsumen terhadap penggunaan, maupun pembalian barang/jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Sebagaimana layaknya suatu badan peradilan, maka BPSK dalam menjalankan tugas dan wewenangnya mengacu pada ketentuan Pasal 52 UUPK, artinya bahwa tugas dan wewenang yang sudah ditentukan tersebut sekaligus merupakan Peranan BPSK dalam menyelesaikan suatu sengketa konsumen.²¹

Grafik 4. Eksistensi BPSK di Kalangan Konsumen



Sumber : Data Primer

Grafik 5. Eksistensi BPSK di Kalangan Pelaku Usaha UMKM Kota Mataram



²¹ Rizayusmanda, "Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Kajian Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)," *Solusi* 15, no. 3 (2017): 289–99, <https://doi.org/DOI: https://doi.org/10.36546/solusi.v15i3>.

Sumber : Data Primer

Berdasarkan hasil survei, grafik 4. menunjukkan bahwa terdapat 11 konsumen mengetahui eksistensi dari BPSK. Sedangkan 14 konsumen lainnya tidak/belum mengetahui keberadaan BPSK. Pada grafik berikutnya grafik 5. menunjukkan bahwa terdapat 12 pelaku usaha UMKM yang mengetahui keberadaan BPSK dan 13 pelaku usaha UMKM tidak mengetahui keberadaan BPSK. Hasil ini mencerminkan bahwa informasi mengenai peran BPSK sebagai lembaga yang mampu menyelesaikan konflik antara pelaku usaha dengan konsumen masih relatif minim. Adapun hal yang dapat dilakukan agar eksistensi BPSK terus meningkat adalah peran aktif seluruh *stakeholder* yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa. Lebih lanjut, adanya sosialisasi berkaitan dengan peran dan wewenang BPSK sangat penting dalam rangka meningkatkan eksistensi BPSK dalam menyelesaikan suatu sengketa konsumen.

KESIMPULAN

Berdasarkan Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan penyelesaian sengketa di luar pengadilan antara konsumen dan pelaku usaha UMKM melalui BPSK Kota Mataram telah sesuai dengan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK yang merupakan hukum acara BPSK dalam menyelesaikan sengketa. Namun persentase terhadap jumlah sengketa konsumen dan pelaku UMKM yang di tangani dan diselesaikan melalui BPSK sangat minim dikarenakan beberapa faktor yaitu: Kurangnya eksistensi terkait keberadaan lembaga BPSK Kota Mataram di kalangan konsumen maupun pelaku UMKM, Adanya upaya penyelesaian sengketa secara internal yang dilakukan oleh pelaku UMKM, Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk serta pelayanan pelaku UMKM relatif tinggi.

ACKNOWLEDGEMENT

Terimakasih kami ucapkan kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas Islam Al-Azhar dan jajarannya yang telah membuka peluang dan memberikan kesempatan kepada kami (Bapak/bu) Dosen di lingkup Universitas Islam Al-Azhar untuk dapat mengembangkan Tri Dharma Perguruan Tinggi khususnya di bidang penelitian dan pengabdian, dengan membuka peluang kesempatan kepada para dosen berupa pendaan hibah internal. Selanjutnya terimakasih juga kami ucapkan kepada para anggota peneliti yang telah bahu-membahu dalam bekerjasama untuk dapat menyelesaikan penelitian ini.

REFERENSI

- Asyhadie, Zaeni. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Hutagalung, Sophar Maru. *Praktik Peradilan Perdata Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: Sinar Grafika, 2014.
- Indonesia., Kementerian Koperasi dan UKM Republik. "KUMKM Dalam Angka," n.d.
- Indonesia, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik. "5 Rekomendasi Wisata Di NTB, Dan Sirkuti Hingga Desa Wisata," n.d.

- Indrajaya, Drajat. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index Pada UKM Gallery." *Jurnal IKRA-ITH Teknologi* 2, no. 3 (2018): 1–6.
- Ista Sitepu, Rida, and Hana Muhamad. "Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia." *Jurnal Rechten: Riset Hukum Dan Hak Asasi Manusia* 3, no. 2 (2022): 7–14. <https://doi.org/10.52005/rechten.v3i2.79>.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. "5 Rekomendasi Wisata Di NTB, Dan Sirkuti Hingga Desa Wisata," April 2023.
- Maryanto. *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)*. Semarang: Unissula Press, 2019.
- Moertiono, R Juli. "Perlindungan Hukum Terhadap Izin Usaha Umkm Pasca Lahirnya Uu No. 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja." *Jurnal Ilmiah Metadata* 5, no. 1 (2023): 169–80. [https://doi.org/DOI: https://doi.org/10.47652/metadata.v5i1.316](https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.47652/metadata.v5i1.316).
- Negeri, Direktorat Perlindungan Konsumen & Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam. *Penyempurnaan Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*. Jakarta: Departemen Perdagangan, n.d.
- Noor, Tubagus Dicky Faldy Syahid, Yulia Nurendah, and Weman Suardy. "Penerapan Hukum Bisnis Sebagai Upaya Menstimulus Kinerja UMKM Dari Perspektif Marketing." *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* 9, no. 3 (2021): 627–40. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v9i3.921>.
- Rachman, Maman. *5 Pendekatan Penelitian*. Yogyakarta: Magnum Pustaka, 2015.
- Rahayu, Intan Angela. "Kehadiran Usaha Waralaba Alfamart Dan Indomaret Terhadap Warung-Warung Kecil Ditinjau Dari Undang-Undang No. 20 Tahun 2008." *Lex Et Societatis* 7, no. 7 (2020): 170–80. [https://doi.org/DOI: https://doi.org/10.35796/les.v7i7.26855](https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.35796/les.v7i7.26855).
- Rizayusmanda. "Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Kajian Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)." *Solusi* 15, no. 3 (2017): 289–99. [https://doi.org/DOI: https://doi.org/10.36546/solusi.v15i3](https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.36546/solusi.v15i3).
- Silalahi, Ulber. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama, n.d.
- Sinaga, Budiman N.P.D. *Hukum Kontrak Dan Penyelesaian Sengketa Dari Perspektif Sekretaris*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.
- sudiarto. *Negosiasi, Mediasi, Dan Arbitrase: Penyelesaian Sengketa Alternatif Di Indonesia*. Bandung: Pustaka Reka Cipta, n.d.
- Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.