



KONSUMEN DIRUGIKAN BPSK Bujuk Berani Melapor

YOGYA (MERAPI) - Pengaduan penyelesaian sengketa konsumen ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta belum memuaskan. Oleh sebab itu BPSK terus membujuk agar konsumen yang dirugikan berani melapor.

"Jumlah aduan memang fluktuatif dari tahun ke tahun. Tahun lalu pada periode tertentu sempat turun. Tapi terus naik lagi. Sebagian besar aduan adalah sengketa jasa terutama leasing kendaraan, kredit perumahan dan perbankan," papar Ketua BPSK Kota Yogyakarta Anton Sudibyo usai pelantikan di Balaikota, Rabu (1/5).

Selama tahun 2011, BPSK telah menerima 54 aduan konsumen. Sedangkan hingga September 2012, BPSK menerima 23 aduan. Dari jumlah pengaduan tahun 2011, didominasi pengaduan sengketa jasa dengan jumlah 37 pengaduan. Sisanya 10 pengaduan sengketa barang dan 7 lainnya sifatnya masih konsultasi.

"Dari pengaduan yang ada 80 hingga 90 persen di antaranya telah berhasil diselesaikan secara mediasi. Ada juga yang melalui arbitrase

dengan pendekatan perundangan," kata Anton.

Kasus sengketa konsumen yang ditangani BPSK tidak hanya dari Kota Yogyakarta. Namun dari Sleman, Bantul, Kulonprogo, Gunungkidul, Klaten hingga Wonogiri. Pasalnya belum semua kabupaten/kota memiliki BPSK.

Mekanisme pengaduan dilayani di Sekretariat BPSK di Disperindagkoptan Kompleks Balaikota Yogyakarta. Pelayanan di BPSK juga gratis mengacu pada Keppres No 90 Tahun 2001. Panitia BPSK juga siap memandu para konsumen untuk menyampaikan keluhan-keluhannya secara prosedural, sehingga konsumen tidak perlu takut melapor jika bingung.

Kepala Disperindagkoptan Kota Yogyakarta Heru Pria Warjaka mengatakan, telah menyiapkan anggaran Rp 300 juta untuk biaya penyelesaian sengketa BPSK selama setahun. Pihaknya akan mengupayakan program penguatan kelembagaan dulu, karena tahun lalu sempat terkendala minimnya personel.

"BPSK mengajak warga berani melapor jika dirugikan sebagai konsumen produk atau jasa," kata Heru. (Tri)-a

Instansi	Nilai Berita	Sifat	Tindak Lanjut
1. Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Per	Netral	Segera	Untuk Diketahui

Yogyakarta, 10 Juli 2026
Kepala

Ig. Trihastono, S.Sos. MM
NIP. 19690723 199603 1 005