

**ANALISIS TERHADAP KEWENANGAN BADAN
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
MENURUT UNDANG-UNDANG
NO. 8 TAHUN 1999¹
Oleh : Billy Kalangi²**

ABSTRAK

Keberadaan BPSK yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bab XI Pasal 49 sampai dengan Pasal 58. Pada Pasal 49 ayat (1) disebutkan bahwa pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, juga diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP.Kep/12/2001. Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode penelitian hukum normatif. Pengaturan tentang Tugas dan wewenang BPSK sudah ada tapi aturan-aturan tersebut belum lengkap dan efektif baik dalam pelaksanaan tugas dan wewenang juga dalam proses penyelesaian sengketa di BPSK yang belum selaras antara aturan dan kenyataan yang ada.

Kata kunci: Analisis Kewenangan, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

PENDAHULUAN

A. Latar belakang Penelitian

Demi Meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggungjawab. Dengan mengetahui ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai. Berdasarkan pertimbangan tersebut di atas diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat. Untuk itu perlu dibentuk Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, melalui dibentuknya badan yang menangani perlindungan konsumen yakni ADR (alternative dispute resolution) dan salah

satunya adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Lembaga ADR sangat populer di Amerika Serikat. ADR adalah istilah yang pertama kali muncul di Amerika Serikat. Konsep ini merupakan respon terhadap ketidakpuasan yang muncul di masyarakat AS terhadap sistem peradilan mereka. Latar belakang pemanfaatan ADR di AS sebagai representasi dari negara-negara industri dan negara maju yang menganut akar budaya non-konfrontatif. Untuk melestarikan budaya non permusuhan terhadap masyarakat yang lebih stabil (stabilitas sosial), serta akses terhadap keadilan, mempromosikan proses yang lebih cepat dan akrab bagi masyarakat.³

Badan ini merupakan badan peradilan kecil yang melakukan persidangan dengan menghasilkan keputusan secara cepat, sederhana dan dengan biaya yang murah sesuai dengan asas peradilan. Disebut cepat karena harus memberikan keputusan dalam waktu maksimal 21 hari kerja setelah gugatan diterima (lihat Pasal 55 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen), dan tanpa ada penawaran banding yang dapat memperlambat proses pelaksanaan keputusan (lihat Pasal 56 dan 58 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen), sederhana karena proses penyelesaiannya dapat dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa, dan murah karena biaya yang dikeluarkan untuk menjalani proses persidangan sangat terjangkau sebagaimana diatur dalam penjelasan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka (11) yang menyatakan bahwa: Badan ini dibentuk untuk menangani penyelesaian sengketa konsumen yang efisien, cepat, murah dan profesional. Jika dibandingkan dengan di pengadilan yang memerlukan waktu yang lama, biaya yang cukup mahal dan proses berperkara yang berbelit-belit.

BPSK memang sudah diatur dalam Undang-Undang perlindungan konsumen Pasal 49 ayat (1) bahwa, pemerintah membentuk Badan

¹ Artikel Tesis. Dosen Pembimbing : Dr. Johnny Lembong, SH, MH; Dr. Devy K. G. Sondakh, SH, MH

² Mahasiswa pada Pascasarjana Unsrat, NIM. 15202108029

³ Harpani Matnuh, Suhariningsih, Bambang Winarno & Rachmad Safa'at. 2016. *Journal of Law, Policy and Globalization : Innitation Consumers Court Through Consumer Dispute Resolution Agency Reconstruction*. ISSN 2224-3240 (Paper) ISSN 2224-3259 (Online) Vol. 47. 10.

Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan,⁴ namun ironisnya dari 514 jumlah Kab/kota Di Indonesia hanya ada 380 BPSK⁵ di seluruh Indonesia, Di samping itu aturan mengenai BPSK belum lengkap dan antara aturan-aturan yang mengatur tentang BPSK dan kenyataan yang terjadi dalam praktek belum selaras, karena dalam Pasal 54 ayat (3) dikatakan bahwa putusan BPSK bersifat final dan mengikat tapi pada kenyataannya tidaklah demikian, juga belum ada format resmi untuk putusan BPSK.

Kendala yang dihadapi Badan Penyelesaian Sengketa menurut Dr. Susanti, Pemerintah pusat sebagai Lembaga yang membentuk BPSK kurang serius membentuk BPSK untuk dapat berperan melindungi konsumen Selain BPSK jumlahnya masih terbatas juga kurang populer di masyarakat (PKSM) ada 240 yang tersebar di Kab/kota dan tahun 2003-2010 ada 1814 kasus datang ke UKSM. Jumlah kasus yang datang ke BPSK 1348⁶. Adapun kasus/sengketa yang masuk sesuai dengan data yang didapatkan peneliti dari BPSK salah satunya Berdasarkan surat pengaduan/registrasi : 01/BPSK/ Sekre- RPK/ VIII/2015, Konsumen mengalami keterlambatan selama tiga bulan dalam membayar angsuran motor dan pihak finance melakukan penyitaan barang secara paksa oleh debt. kolektor. Pada prosesnya pihak finance mengembalikan motor tersebut dan memberikan perpanjangan waktu pembayaran angsuran karena sudah habis masa kontrak⁷. Tentu saja hal tersebut memiliki dampak negatif bagi perlindungan konsumen khususnya di Indonesia dan perlu ada BPSK di setiap kabupaten/kota di Indonesia. Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul **Analisis Terhadap Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999.**

B. Perumusan Masalah

⁴ <http://bpkn.go.id> diakses pada hari Senin. 2 Maret 2017 jam 19.00 WITA.

⁵ <http://siswaspk.kemendag.go.id/daftarbpsk> diakses pada hari jumat. 14 April 2017 jam 20.00 WITA.

⁶ Harpani Matnuh, Suhariningsih, Bambang Winarno & Rachmad Safa'at. Op.cit. 7.

⁷ Berdasarkan wawancara dan data-data dari BPSK Tomohon tanggal 20 April 2017.

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tugas dan wewenang dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)?
2. Apa kendala-kendala dalam proses penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tugas dan fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di daerah Kabupaten/Kota
2. Untuk mengetahui proses penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

D. Metodologi Penelitian

1. Pendekatan Masalah

Penelitian ini adalah penelitian hukum normatif/doktrinal yang bersifat deskriptif.⁸ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji mengemukakan bahwa penelitian hukum normatif atau penelitian hukum kepustakaan adalah "penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder belaka. Penelitian hukum normatif mencakup penelitian terhadap asas-asas hukum, penelitian terhadap sistematik hukum, penelitian terhadap taraf sinkronisasi vertikal dan horisontal, perbandingan hukum dan sejarah hukum."⁹ Ada beberapa pendekatan yang dilakukan dalam kegiatan penelitian ini yaitu pendekatan statuta yaitu pendekatan terhadap peraturan perundangan-undangan yang terkait dengan kegiatan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia.

2. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan peraturan perundangan dan bahan kepustakaan sebagai sumber data utama. Pada tahap pertama, pengumpulan bahan dilakukan dengan

⁸ Peter Mahmud Marzuki. *Penelitian hukum: Ilmu hukum bersifat preskriptif mempelajari tujuan hukum, nilai-nilai keadilan, validitas aturan hukum, konsep-konsep hukum dan norma-norma hukum.* Jakarta: Preneda Media. 22.

⁹ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. 1990. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat.* Jakarta: Rajawali Pers. 15.

berbagai teknik dan cara seperti mengumpulkan data sekunder yang terdiri dari:

- a. Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang mengikat berupa peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan perlindungan konsumen yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 serta peraturan perundang-undangan lainnya yang ada kaitannya dengan penelitian ini.
- b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti kepustakaan hukum, jurnal hukum serta karya tulis yang berkaitan dengan penelitian ini.
- c. Bahan hukum tertier, yaitu bahan-bahan lainnya yang bersifat untuk lebih menjelaskan bahan hukum primer dan sekunder seperti kamus hukum dan ensiklopedi.

Bahan hukum dikumpulkan dari berbagai pustaka, baik berasal dari dalam maupun luar negeri. Tahap selanjutnya bahan hukum disusun secara sistematis komprehensif berdasarkan urutan dari bahan hukum.

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam memperoleh hasil yang akurat dan signifikan, data yang dikumpulkan melalui studi pustaka yang dihimpun dan diolah dengan melakukan pendekatan yuridis normatif. Data yang diperoleh dimaksudkan untuk mendapatkan konsepsi, teori atau doktrin, pendapat atau pemikiran konseptual dari penelitian terdahulu yang berhubungan dengan objek telaah dalam penelitian ini.

Adapun teknik pengumpulan data studi kepustakaan pada penelitian ini dengan cara sebagai berikut:

- a. Menginventarisir peraturan perundang-undangan dan buku-buku yang terkait dengan masalah penyelesaian konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
- b. Mengumpulkan bahan dan hasil wawancara sesuai dengan rumusan permasalahan dan tujuan dari penelitian ini;
- c. Pengumpulan data melalui internet.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam kategori dan satuan uraian dasar,

sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Data yang telah dikumpulkan dengan studi kepustakaan tersebut selanjutnya dianalisis dengan mempergunakan metode analisis kualitatif yang didukung oleh logika berpikir secara deduktif. Kemudian dilakukan pemeriksaan terhadap data yang terkumpul melalui wawancara secara langsung dan terarah. Analisis untuk data kualitatif dilakukan dengan cara pemilihan terhadap pasal-pasal yang berisi kaidah-kaidah hukum yang mengatur tentang perlindungan hukum terhadap konsumen, sehingga dari analisis data ini dapat ditemukan suatu jawaban dari Analisis Terhadap Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pasal 52 menyatakan bahwa tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen meliputi: melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi; memberikan konsultasi perlindungan konsumen; melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku; melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini; menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen; memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini; meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf (g) dan huruf (h), yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen, mendapatkan, meneliti, dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan, memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak

konsumen, memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen, menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini. Kemudian selanjutnya, Pasal 53 menentukan bahwa pelaksanaan tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen Daerah Tingkat II diatur dalam surat keputusan menteri.

Berdasarkan data-data yang peneliti dapatkan bahwa, dari 514 Kabupaten dan Kota di seluruh Indonesia, baru 380 Kabupaten dan Kota yang memiliki BPSK. Berikut nama-nama kabupaten/kota yang sudah mendirikan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yakni: Kota Kendari, Kab. Cirebon, Kab. Jenepono, Kabupaten Indramayu, Kabupaten Nganjuk Kota Bandung, Kota Cilegon, Kota Palangkaraya, Kota Surabaya, Kab Bengkulu, Kab Bolaang Mangondow, Kab Garut, Kab Kapuas Hulu, Kab Kayong Utara, Kab Kepahiang, Kab Kepulauan Siau Tagulandang Biaro, Kab Kubu Raya, Kab Kutai Timur, Kab Lebak, Kab Luwu Utara, Kab Minahasa, Kab Mojokerto, Kab Pringsewu, Kab Purbalingga, Kab Rejang Lebong, Kab Sidoarjo, Kab. Barito Selatan, Kab. Barito Utara, Kab. Barru, Kab. Bone Bolango, Kab. Gorontalo, Kab. Gowa, Kab. Jayawijaya, Kab. Kapuas, Kab. Katingan, Kab. Kepulauan Selayar, Kab. Lampung Timur, Kab. Lombok Utara, Kab. Maros, Kab. Murung Raya, Kab. Paser, Kab. Pinrang, Kab. Pohuwato, Kab. Pontianak, Kab. Seruyan, Kab. Sinjai, Kab. Sukamara, Kab. Sumbawa, Kab. Tolitoli, Kabupaten Bogor, Kabupaten Serdang Bedagai, Kabupaten Aceh Tengah, Kabupaten Aceh Utara, Kabupaten Agam, Kabupaten Asahan, Kabupaten Badung, Kabupaten Bandung, Kabupaten Bangka, Kabupaten Bangkalan, Kabupaten Banyuwangi, Kabupaten Batu Bara, Kabupaten Bekasi, Kabupaten Belitung, Kabupaten Belitung Timur, Kabupaten Bener Meriah, Kabupaten Bengkalis, Kabupaten Berau, Kabupaten Bojonegoro, Kabupaten Boyolali, Kabupaten Bungo, Kabupaten Cianjur, Kabupaten Dharmasraya, Kabupaten Gorontalo Utara, Kabupaten Gresik, Kabupaten Grobogan, Kabupaten Indragiri Hilir, Kabupaten JEPARA, Kabupaten Jember, Kabupaten Kampar, Kabupaten Karangasem, Kabupaten Karawang, Kabupaten Ketapang, Kabupaten Kotawaringin Barat, Kabupaten

Kuantan Singingi, Kabupaten Kuningan, Kabupaten Kupang, Kabupaten Labuhan batu, Kabupaten Labuhanbatu Selatan, Kabupaten Lampung Barat, Kabupaten Lampung Tengah, Kabupaten Langkat, Kabupaten Lima Puluh Kota, Kabupaten Majalengka, Kabupaten Malang, Kabupaten Merangin, Kabupaten Muara Enim, Kabupaten Muko Muko, Kabupaten Ngawi, Kabupaten Ogan Ilir, Kabupaten Ogan Komering Ilir, Kabupaten Ogan Komering Ulu, Kabupaten Pacitan, Kabupaten Padang Lawas Utara, Kabupaten Padang Pariaman, Kabupaten Pasaman, Kabupaten Pasaman Barat, Kabupaten Pematang, Kabupaten Pesisir Selatan, Kabupaten Probolinggo, Kabupaten Purwakarta, Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Serang, Kabupaten Sijunjung, Kabupaten Sintang, Kabupaten Solok, Kabupaten Sragen, Kabupaten Sukabumi, Kabupaten Sumedang, Kabupaten Tangerang, Kabupaten Tanjung Jabung Barat, Kabupaten Tanjung Jabung Timur, Kabupaten Tegal, Kabupaten Temanggung, Kabupaten Tojo Una-Una, Kabupaten Wonosobo, Kepulauan Sangihe, Kota Balikpapan, Kota Bandar Lampung, Kota Banjarmasin, Kota Batam, Kota Bekasi, Kota Bengkulu, Kota Binjai, Kota Bitung, Kota Bogor, Kota Bukittinggi, Kota Cirebon, Kota Denpasar, Kota Depok, Kota Gorontalo, Kota Gunung Sitoli, Kota Jambi, Kota Kediri, Kota Kotamobagu, Kota Kupang, Kota Lhokseumawe, Kota Lubuklinggau, Kota Madiun, Kota Makassar, Kota Malang, Kota Mataram, Kota Medan, Kota Metro, Kota Padang, Kota Padang Panjang Kota Palembang, Kota Palu, Kota Parepare, Kota Pariaman, Kota Pasuruan, Kota Payakumbuh, Kota Pekalongan, Kota Pekanbaru, Kota Pematang Siantar, Kota Pontianak, Kota Prabumulih, Kota Probolinggo, Kota Semarang, Kota Serang, Kota Sibolga, Kota Singkawang, Kota Solok, Kota Sukabumi, Kota Sungai Penuh, Kota Surakarta, Kota Tangerang, Kota Tangerang Selatan, Kota Tanjung Balai, Kota Tanjung Pinang, Kota Tarakan, Kota Tasikmalaya, Kota Tebing Tinggi, Kota Tomohon, Kota Yogyakarta, Pemerintah Kab. Tapanuli Utara, Pemerintah Kota Samarinda, Prov. DKI Jakarta, kabupaten Lingga, dan kabupaten Tebo.¹⁰

¹⁰ <http://siswaspk.kemendag.go.id/daftarbpsk>. diakses pada hari jumat. 14 April 2017 jam 20.00 WITA.

Bertitik tolak dari hal-hal yang diuraikan tersebut, maka dapatlah dirumuskan bahwa:

1. Adanya ketidak-siapan Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) untuk membentuk Majelis BPSK di tingkat Kabupaten dan Kota.
2. Belum dimasukkan atau diusulkannya sebagai program untuk dianggarkan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) dalam pembentukan BPSK di tingkat Kabupaten dan Kota.
3. Kurangnya kesadaran hukum dari Pemerintah Daerah akan pentingnya keberadaan BPSK di tingkat Kabupaten/Kota dalam menyelesaikan masalah-masalah sengketa konsumen.
4. Umumnya konsumen belum mengetahui bahkan belum mengenal keberadaan dan manfaat dari BPSK, karena kurang sosialisasi dari pihak pemerintah.

Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 49 ayat (1) menyatakan bahwa, pemerintah membentuk BPSK di Daerah Tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Dalam penjelasan UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka (11) menyatakan bahwa: Badan ini dibentuk untuk menangani penyelesaian sengketa konsumen yang efisien, cepat, murah dan profesional, yang mempunyai asas dan tujuan sebagaimana diatur Pasal 2 UUPK, Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Tugas dan wewenang BPSK menurut Pasal 52 UUPK jo. SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tanggal 10 Desember 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK, yaitu:

- a) Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase dan konsiliasi;
- b) Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c) Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;

- d) Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- e) Menerima pengaduan, baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f) Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g) Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h) Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli, dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini;
- i) Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf (g) dan huruf (h), yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j) Mendapatkan, meneliti, dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k) Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l) Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m) Menjatuhkan sanksi administrasi kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Tugas BPSK memberikan konsultasi perlindungan konsumen dapat dipandang sebagai upaya sosialisasi undang-undang perlindungan konsumen, baik terhadap konsumen maupun pelaku usaha. Dalam hal konsultasi diberikan, jika permohonan Sengketa Konsumen sudah terdaftar di Sekretariat BPSK, maka konsultasi yang diberikan oleh BPSK tentu dalam rangka penyelesaian sengketa konsumen, baik dengan cara konsiliasi, mediasi maupun arbitrase.

Penyelesaian melalui mediasi ini dilakukan melalui seorang penengah yang disebut mediator. Mediasi adalah intervensi terhadap suatu sengketa oleh pihak ketiga yang dapat diterima, tidak berpihak dan netral serta membantu para pihak yang berselisih mencapai

kesepakatan secara sukarela terhadap permasalahan yang disengketakan.

Black's Law Dictionary menyebutkan "mediation is a private, informal resolution process in which a neutral third person, the mediator, helps disputing parties to reach an agreement. The mediator has no power to impose a decision on the parties".

Selanjutnya, Penyelesaian melalui konsiliasi (conciliation) ini dilakukan melalui seorang atau beberapa orang atau badan sebagai penengah yang disebut konsiliator dengan mempertemukan atau memberi fasilitas kepada pihak-pihak yang berselisih untuk menyelesaikan perselisihannya secara damai. Konsiliator ikut serta secara aktif memberikan solusi terhadap masalah yang diperselisihkan. Dalam *Black's Law Dictionary* disebutkan:

"Conciliation is the adjustment and settlement of a dispute in a friendly, unantagonistic manner used in courts before trial with a view towards avoiding trial and in labor disputes before arbitration."

Penyelesaian perselisihan melalui arbitrase pada umumnya, diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang berlaku dibidang sengketa bisnis. Umumnya, transaksi bisnis didasarkan pada hubungan simbiosis mutualis, kepercayaan di antara para pihak, tetapi hal itu tetap tidak akan dapat menghilangkan kemungkinan terjadinya perselisihan di antara para pihak.¹¹

Lembaga arbitrase di Indonesia bukanlah hal yang baru, tapi sesungguhnya sudah dikenal sejak lama. Salah satu ketentuan yang merupakan sumber hukum dilaksanakannya Arbitrase sebelum adanya Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 adalah ketentuan yang diatur dalam Pasal 337 Reglemen Indonesia yang diperbarui (Het Herziene Indonesich Reglement, Staatsblad) atau Pasal 705 Reglemen acara untuk daerah luar Jawa dan Madura (Rechtsreglement Buitengewesten). Pengaturan tentang kelembagaannya diatur dalam Pasal 615 sampai dengan Pasal 651 Reglemen Acara Perdata (Reglement op de Rechtsvordering) bagi semua golongan penduduk Hindia Belanda. Dengan

diundangkannya Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 seluruh ketentuan tersebut dinyatakan tidak berlaku lagi.

Arbitrase merupakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan berdasarkan kesepakatan para pihak yang dilakukan oleh pihak ketiga yang disebut arbiter dan para pihak menyatakan akan menaati putusan yang diambil oleh arbiter. Menurut *Black's Law Dictionary* dijelaskan bahwa:

"arbitration is the reference of a dispute to an impartial (third) person chosen by the parties to the dispute who agree in advance to abide by the arbitrator's award issued after hearing at which both parties have an opportunity to be heard".

Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 memberikan definisi arbitrase adalah cara penyelesaian suatu perkara perdata di luar peradilan umum yang didasarkan atas suatu perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa Pasal 1 angka (1). Hal ini berarti bahwa, arbitrase adalah perjanjian perdata yang dibuat berdasarkan kesepakatan para pihak untuk menyelesaikan sengketa mereka yang diputuskan oleh pihak ketiga yang disebut (arbiter) yang ditunjuk secara bersama-sama oleh para pihak yang bersengketa. Oleh karena penyelesaian melalui arbitrase harus didasarkan atas perjanjian yang dibuat oleh para pihak, maka penyelesaian melalui arbitrase ini disebut (Contractual process).

Adapun tugas BPSK berupa "melakukan pengawasan terhadap pencantuman Klausula Baku" dalam Pasal 52 butir (c) UUPK tidaklah terkait dengan adanya sengketa konsumen. Dalam hal ini BPSK diharapkan bersifat proaktif menegakkan norma-norma pencantuman klausula baku yang diamanatkan dengan cara-cara persuasif untuk menguji kepatuhan pelaku usaha terhadap norma-norma tersebut.

2. Proses Penyelesaian Sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Setiap pengaduan konsumen terhadap kerugian yang dideritanya dari pelaku usaha/produsen dapat ditempuh melalui 2 (dua) cara yang disebutkan pada Pasal 45 ayat 1.

1. Gugatan kepada pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan

¹¹ M. Hatta Ali. 2012. *Peradilan Sederhana, Cepat dan Biaya Ringan Menuju Keadilan Restoratif*. Bandung: PT Alumni. 197.

sengketa antara konsumen dengan perilaku usaha diluar pengadilan dalam hal ini melalui BPSK.

2. Gugatan kepada pelaku usaha melalui pengadilan umum.

Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. (Pasal 45 ayat 4).

Penyelesaian sengketa konsumen dengan produsen, jika ditempuh melalui proses diluar pengadilan, maka dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pada daerah tingkat II dibentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana diatur dalam pasal 52 mempunyai tugas dan wewenang meliputi:¹²

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen.
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
- d. melaporkan kepada penyidik hukum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini.
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- f. dan lain-lain.

Dengan memperhatikan berbagai pendapat di atas, peneliti berpendapat bahwa dalam rangka kajian *sosial legal research* terhadap UUPK, upaya penegakan hukumnya tidak dapat dilepaskan dari kontekstualisasi yang ada di masyarakat, faktor-faktor yang mempengaruhi dan terutama adalah faktor manusianya. Untuk itu penulis melihat beberapa faktor yang mempengaruhi berlakunya hukum dalam perlindungan konsumen adalah: a. Keadaan konsumen, b. kebudayaan, c. pelaku usaha (korporasi), d. kontrol sosial, dan e. pemerintah. Munculnya tanggung gugat produsen merupakan polarisasi dari ketentuan normatif dari suatu peraturan yang semua hampir sudah menjadi opini umum kalau konsumen dalam keadaan yang selalu kalah,

mengingat kedudukan produsen yang lebih dominan dibandingkan konsumen.

Telah diundangkannya Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, ketentuan-ketentuan didalamnya lebih dominan mengatur perilaku pelaku usaha. Hal ini dapat dimengerti karena sejarah umat manusia, termasuk Indonesia, menunjukkan bahwa kerugian yang dialami konsumen barang atau jasa, acapkali merupakan akibat dari perilaku pelaku usaha. Dengan demikian, adalah wajar apabila para pejuang gerakan perlindungan konsumen menuntut agar "ulah" pelaku usaha tersebut diatur, dan pelanggaran terhadap aturan tersebut dikenakan sanksi yang setimpal. Seiring dengan perjalanan panjang gerakan perlindungan konsumen, sekarang telah terjadi pergeseran adogium "*coveat emptor*" (waspadalah konsumen) menjadi "*coveat venditor*" (waspadalah pelaku usaha). Dulu konsumen hampir pasti tidak memiliki keberanian sama sekali untuk menggugat produsen, namun sekarang posisi bergeser dimana yang menjadi raja adalah konsumen.

Secara teknik peradilan semu, permohonan penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam Pasal 15 sampai dengan Pasal 17 SK Menperindag Nomor 350/MP/Kep/12/2001. Bentuk permohonan penyelesaian sengketa konsumen diajukan secara lisan atau tertulis ke BPSK melalui Sekretariat BPSK setempat oleh konsumen. Dalam hal konsumen:

- a. Meninggal dunia;
- b. Sakit atau telah usia lanjut (manula);
- c. Belum dewasa;
- d. Orang asing (Warga Negara Asing), maka permohonan diajukan ahli waris atau kuasanya.

Isi permohonan penyelesaian sengketa konsumen memuat secara benar dan lengkap (Pasal 16 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001).

- a. Identitas konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri;
- b. Nama dan alamat pelaku usaha;
- c. Barang atau jasa yang diadukan;
- d. Bukti perolehan, keterangan tempat, waktu dan tanggal perolehan barang atau jasa yang diadukan;

¹² Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Jakarta: Bp. Panca Usaha. 31.

e. Saksi-saksi yang mengetahui perolehan barang atau jasa, foto-foto barang atau kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada.

Permohonan penyelesaian sengketa konsumen ditolak, jika:

a. Tidak memuat persyaratan-persyaratan isi permohonan penyelesaian sengketa konsumen tersebut.

b. Permohonan gugatan bukan kewenangan BPSK.

Dari segi administratif, permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen dicatat Sekretariat BPSK sesuai format yang akan disediakan. Permohonan penyelesaian sengketa konsumen dibubuhi tanggal dan nomor registrasi. Pemohon penyelesaian sengketa konsumen diberikan bukti tanda terima.

Prinsip tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dilakukan dengan 2 (dua) persidangan, yaitu persidangan pertama dan persidangan kedua. Prinsip-prinsip pada persidangan pertama, yaitu:

a. Kewajiban Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memberikan petunjuk tentang upaya hukum bagi kedua belah pihak (Pasal 33 ayat (1) SK Menperindag Nomor 350/MPP/ Kep/12/2001);

b. Kewajiban Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk mendamaikan kedua belah pihak (Pasal 34 ayat (1) SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001), dalam hal tercapai perdamaian, maka hasilnya wajib dibuatkan penetapan perdamaian oleh Majelis BPSK (Pasal 35 ayat (3) SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/ 12/2001);

c. Pencabutan gugatan konsumen dilakukan sebelum pelaku usaha memberikan jawaban, dituangkan dengan Surat pernyataan disertai kewajiban Majelis BPSK mengumumkan pencabutan gugatan tersebut dalam persidangan (Pasal 35 ayat (1) dan ayat (2) SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001);

d. Kewajiban Majelis BPSK untuk memberikan kesempatan yang sama bagi para pihak (audi et alteram partem) (Pasal 34 ayat (2) SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001), yaitu:

1) Kesempatan yang sama untuk mempelajari berkas yang berkaitan dengan persidangan dan membuat

kutipan seperlunya (Pasal 33 ayat (2) SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/ 2001).

2) Pembacaan isi gugatan konsumen dan surat jawaban pelaku usaha, jika tidak tercapai perdamaian (Pasal 34 ayat (1) SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001);

Prinsip-prinsip pada persidangan kedua, yaitu:

a. Kewajiban Majelis BPSK untuk memberikan kesempatan terakhir sampai persidangan kedua disertai kewajiban para pihak membawa alat bukti yang diperlukan, bila salah satu pihak tidak hadir pada persidangan pertama (Pasal 36 ayat (2) SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/ 12/ 2001);

b. Persidangan kedua dilakukan selambat-lambatnya dalam waktu 5 (lima) hari kerja sejak hari persidangan pertama (Pasal 36 ayat (2) SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001);

c. Kewajiban Sekretariat BPSK untuk memberitahukan persidangan kedua dengan surat panggilan kepada para pihak (Pasal 36 ayat (2) SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001);

d. Pengabulan gugatan konsumen, jika pelaku usaha tidak datang pada Persidangan kedua (verstek), sebaliknya gugatan digugurkan, jika konsumen yang tidak datang (Pasal 36 ayat (3) SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001).

Pasal 54 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menyatakan:

(1) Untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, badan penyelesaian sengketa konsumen membentuk majelis.

(2) Jumlah anggota majelis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus ganjil dan sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang yang mewakili semua unsur sebagaimana dimaksud dalam

Pasal 49 ayat (3), serta dibantu oleh seorang panitera.

- (3) Putusan majelis bersifat final dan mengikat.
- (4) Ketentuan teknis lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas majelis diatur dalam surat keputusan menteri.

BPSK wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima. Dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan BPSK sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut. Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut. Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dianggap menerima putusan BPSK. Apabila ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) tidak dijalankan oleh pelaku usaha, BPSK menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Putusan BPSK sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan.

Putusan majelis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (3) UUPK dikatakan bahwa putusan BPSK bersifat final dan mengikat tapi pada kenyataannya BPSK harus memohon penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan yang jelas tidak sesuai dengan isi dari UUPK yang menyatakan bahwa putusan BPSK bersifat mengikat tapi pada kenyataannya tidaklah demikian karena berbeda dengan keputusan pengadilan negeri yang mempunyai kepala putusan dan mempunyai kekuatan eksekutorial sedangkan putusan dari BPSK tidaklah demikian dan dalam hal format resmi keputusan yang belum ada aturan yang mengatur, hal ini menurut peneliti menjadi masalah kepastian hukum bagi perlindungan konsumen di Indonesia.

Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan
 - a. Adapun tugas dan wewenang BPSK tertuang dalam Pasal 52 UUPK jo, SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tanggal 10 Desember 2001. Tugas dan wewenang BPSK pada intinya menerima, memeriksa dan memutus perkara di bidang perdata. Putusan BPSK bersifat final dan mengikat.
 - b. Kendala-kendala dalam proses penyelesaian sengketa dalam Badan penyelesaian sengketa Konsumen yaitu aturan tentang BPSK belum mengatur secara keseluruhan dan belum efektif antara lain belum ada format resmi tentang putusan dari BPSK mengakibatkan tidak adanya kepastian hukum dalam proses penyelesaian di BPSK.
2. Saran
 - a. Tugas dan wewenang BPSK yang sangat dibutuhkan Mengingat banyaknya kasus-kasus sengketa konsumen oleh karena itu diharapkan Pemerintah pusat dan pemerintah daerah lebih serius membentuk BPSK di seluruh Kabupaten/Kota demi melindungi Konsumen terhadap perilaku kesewenang-wenangan dari pelaku usaha.
 - b. Menurut peneliti, perlu adanya revisi atau perlu dibuatnya aturan baru yang mengatur tentang proses penyelesaian sengketa di BPSK, karena dalam Pasal 54 ayat (3) dikatakan bahwa putusan BPSK bersifat final dan mengikat tapi pada kenyataannya tidaklah demikian, juga belum ada format resmi untuk putusan BPSK.

DAFTAR PUSTAKA

- Harpani Matnuh, Suhariningsih, Bambang Winarno & Rachmad Safa'at. 2016. *Journal of Law, Policy and Globalization : Innitiation Consumers Court Through Consumer Dispute Resolution Agency Reconstruction*. ISSN 2224-3240 (Paper) ISSN 2224-3259 (Online) Vol. 47.
- Berdasarkan wawancara dan data-data dari BPSK Tomohon tanggal 20 April 2017.

Peter Mahmud Marzuki. *Penelitian hukum: Ilmu hukum bersifat preskriptif mempelajari tujuan hukum, nilai-nilai keadilan, validitas aturan hukum, konsep-konsep hukum dan norma-norma hukum*. Jakarta: Preneda Media.

Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. 1990. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Rajawali Pers.

M. Hatta Ali. 2012. *Peradilan Sederhana, Cepat dan Biaya Ringan Menuju Keadilan Restoratif*. Bandung: PT Alumni.

UNDANG-UNDANG:

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 301/MPP/Kep/10/2001.

INTERNET:

<http://bpkn.go.id>

<http://siswaspk.kemendag.go.id/daftarbpsk>