

Objek Sengketa Konsumen Yang Bukan Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Faren Marhan Wokas
Fonnyke Pongkorung
Edwin Neil Tinangon

ABSTRAK

Negara Indonesia sebagai negara hukum senantiasa menjamin hak dan kewajiban setiap warga negara, termasuk perlindungan terhadap konsumen. Dalam konteks perekonomian yang berkembang pesat, konsumen sering kali dihadapkan pada ketidakseimbangan dalam hubungan dengan pelaku usaha, yang dapat memicu sengketa. Untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen, Indonesia telah menetapkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang mencakup penyelesaian sengketa konsumen baik melalui jalur litigasi di pengadilan maupun non-litigasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Namun, masih ada ketidakpastian mengenai kewenangan BPSK dalam menangani sengketa konsumen, khususnya ketika objek sengketa di luar kewenangan BPSK. Hal ini sering menimbulkan protes dari pihak yang merasa dirugikan, baik konsumen maupun pelaku usaha. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kewenangan BPSK dalam mengadili sengketa konsumen serta memberikan pemahaman mengenai kepastian hukum bagi konsumen terkait putusan BPSK yang objek sengketanya berada di luar kewenangan BPSK. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis normatif dengan

mengumpulkan data dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai perlindungan konsumen dan peran BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen.

Kata Kunci : Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Perlindungan Konsumen, Sengketa Konsumen,

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Latar belakang penelitian ini mengungkapkan bahwa Indonesia sebagai negara hukum menjamin hak dan kewajiban setiap warganya, termasuk dalam perlindungan konsumen. Pertumbuhan pesat ekonomi nasional dan kemajuan di bidang teknologi informasi mendukung transaksi barang dan jasa yang melintasi batas negara, memberikan manfaat bagi peningkatan ekonomi masyarakat. Namun, kondisi ini juga dapat menciptakan ketidakseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen, yang berpotensi menimbulkan sengketa. Sengketa ini bisa muncul ketika konsumen merasa dirugikan oleh pelaku usaha, terutama akibat kurangnya pendidikan konsumen dan rendahnya kesadaran akan hak dan kewajibannya.

Untuk mengatasi hal tersebut, pemerintah Indonesia telah mengatur perlindungan konsumen melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK). UUPK bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen, memperdayakan konsumen dalam memilih barang dan jasa, serta memberikan upaya hukum bagi konsumen yang dirugikan. Penyelesaian sengketa konsumen dapat

dilakukan melalui dua jalur, yakni litigasi di pengadilan atau melalui penyelesaian di luar pengadilan dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Meskipun BPSK diharapkan dapat menyelesaikan sengketa secara cepat dan murah, dalam praktiknya, keputusan BPSK sering kali diprotes oleh pihak yang tidak puas, baik produsen maupun konsumen, yang kemudian mengajukan keberatan ke pengadilan negeri. Kasus ini dapat menimbulkan kebingungan mengenai kewenangan BPSK dalam menangani sengketa konsumen, yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi kewenangan BPSK dalam mengadili sengketa konsumen dan kepastian hukum bagi konsumen terkait putusan yang melampaui kewenangannya.

B. Rumusan Masalah

Bertolak dari uraian diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam mengadili sengketa konsumen?
2. Bagaimana kepastian hukum bagi konsumen atas putusan BPSK yang objek sengketa konsumen bukan kewenangannya?

C. Tujuan Penulisan

Tujuan dilakukannya penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui dan memahami kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam mengadili sengketa konsumen.
2. Untuk mengetahui dan memahami kepastian hukum bagi konsumen atas putusan BPSK yang objek sengketa konsumen bukan kewenangannya.

D. Manfaat Penulisan

Manfaat dilakukannya penulisan ini, yaitu:

1. Secara teoritis dapat makin memperdalam pemahaman dan pengetahuan mengenai Tinjauan Yuridis Terhadap Objek Sengketa Konsumen Yang Bukan Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
2. Secara praktis untuk memberikan wawasan, informasi, dan pengetahuan secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat dalam pemahaman mengenai Objek Sengketa Konsumen Yang Bukan Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

E. Metode Penelitian

Metode penelitian dalam skripsi ini menggunakan pendekatan **Yuridis Normatif**, yang berfokus pada studi terhadap peraturan perundang-undangan dan dokumen hukum lainnya. Sumber bahan hukum yang digunakan adalah data sekunder, yang terdiri dari:

1. **Bahan Hukum Primer:** Meliputi perundang-undangan yang bersifat autoritatif, seperti Undang-Undang Dasar 1945, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan peraturan lainnya yang relevan.
2. **Bahan Hukum Sekunder:** Berupa buku teks, literatur, artikel, dan jurnal yang memberikan informasi tentang prinsip-prinsip hukum dan pandangan para ahli.
3. **Bahan Hukum Tersier:** Berupa bahan penunjang seperti kamus hukum dan kamus bahasa Indonesia.

Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui **studi kepustakaan** (library

research) untuk bahan hukum primer, dan **studi dokumen** untuk bahan hukum sekunder. **Metode analisis bahan hukum** digunakan untuk menguraikan secara sistematis sumber-sumber hukum yang terkumpul guna menyelesaikan permasalahan dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

A. Kewenangan BPSK Dalam Mengadili Sengketa Konsumen

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menegaskan bahwa kemerdekaan adalah hak semua bangsa, termasuk Indonesia, yang seharusnya bebas dari penjajahan, termasuk dalam tataran regulasi. Hal ini mendorong pembaharuan hukum, khususnya dalam hukum perlindungan konsumen, yang penting untuk menciptakan keadilan dan kesetaraan di masyarakat. Perlindungan konsumen memiliki peran strategis dalam mendukung pembangunan dan keadilan sosial, sesuai dengan sila ke-5 Pancasila.

Hukum perlindungan konsumen bertujuan untuk melindungi dan mengayomi konsumen, yang berhubungan dengan berbagai bidang hukum lainnya. Dalam hal ini, Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) mencakup berbagai aspek perlindungan terhadap konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha. UUPK memberikan kepastian hukum bagi konsumen untuk memperoleh dan mempertahankan hak-haknya, serta dapat menuntut perlindungan apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha.

Perlindungan konsumen di Indonesia bertujuan untuk memenuhi hak-hak konsumen dan melindungi mereka dari kerugian. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

(UUPK) menyatakan bahwa perlindungan ini dilakukan berdasarkan lima prinsip dalam pembangunan nasional:

1. Prinsip manfaat untuk kepentingan konsumen dan pelaku usaha,
2. Prinsip keadilan agar hak dan kewajiban dilaksanakan dengan adil,
3. Prinsip keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah,
4. Prinsip keamanan dan keselamatan konsumen,
5. Prinsip kepastian hukum bagi semua pihak.

Prinsip-prinsip ini kemudian diringkas menjadi tiga asas utama: kemanfaatan (termasuk keamanan dan keselamatan), keadilan (termasuk keseimbangan), dan kepastian hukum. Tujuan perlindungan konsumen mencakup peningkatan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen; pengangkatan harkat dan martabat konsumen; pemberdayaan konsumen dalam menentukan dan menuntut hak-haknya; serta menciptakan sistem perlindungan yang transparan dan adil. Selain itu, perlindungan konsumen juga bertujuan untuk menumbuhkan kesadaran pelaku usaha akan pentingnya perlindungan ini dan meningkatkan kualitas barang/jasa demi kenyamanan dan keselamatan konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengatur perlindungan konsumen, termasuk larangan pencantuman klausula baku yang merugikan konsumen. UUPK berlaku sebagai ketentuan khusus (*lex specialis*) yang mengatur sengketa konsumen, dengan tujuan menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha. Hukum ini melibatkan berbagai aspek, baik hukum perdata, pidana, maupun administrasi negara. Pemerintah memberikan

perlindungan konsumen melalui peraturan yang memaksa pelaku usaha untuk menaati hukum dan memberikan sanksi tegas.

Untuk menyelesaikan sengketa konsumen, UUPK mengatur pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang bertugas menyelesaikan sengketa secara cepat, sederhana, dan murah melalui jalan alternatif di luar pengadilan seperti konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. UUPK juga mengatur hak konsumen untuk mengadukan permasalahan mereka baik ke pengadilan maupun ke BPSK, guna mendapatkan ganti kerugian atau solusi lain yang dapat menghindari kerugian lebih lanjut.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki tugas dan wewenang yang diatur dalam beberapa peraturan, termasuk Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan berbagai peraturan pelaksanaannya. BPSK bertugas untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui metode alternatif seperti konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Beberapa kewenangan BPSK termasuk memberikan konsultasi perlindungan konsumen, mengawasi klausula baku, menerima pengaduan, melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa, serta menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar UUPK.

BPSK juga memiliki dasar hukum yang mengatur tugas dan kewenangannya, seperti UUPK, Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001, Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017, dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Selain itu, BPSK juga beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Keberadaan BPSK memberikan alternatif

penyelesaian sengketa yang cepat, murah, dan sederhana dibandingkan proses pengadilan.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki tugas dan kewenangan untuk menangani sengketa konsumen melalui metode konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Selain itu, BPSK juga memiliki kewenangan untuk memberikan konsultasi perlindungan konsumen, mengawasi pencantuman klausula baku, menerima pengaduan, memanggil pelaku usaha yang melanggar, serta menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar UUPK.

BPSK bertujuan untuk menyelesaikan sengketa secara cepat, murah, dan efisien, dengan batas waktu keputusan 21 hari kerja dan biaya perkara yang terjangkau. Konsumen yang merasa dirugikan dapat mengajukan pengaduan kepada BPSK, baik langsung maupun melalui kuasa atau ahli waris dalam keadaan tertentu (seperti sakit, meninggal dunia, atau belum dewasa).

Prinsip penyelesaian sengketa yang diutamakan adalah secara damai, dengan tujuan mencapai kesepakatan yang memuaskan kedua pihak. BPSK beroperasi berdasarkan dasar hukum yang jelas, memberikan pedoman dalam menangani sengketa konsumen secara efisien melalui mekanisme alternatif penyelesaian sengketa yang telah diatur dalam undang-undang dan peraturan terkait.

B. Kepastian Hukum Bagi Konsumen Atas Putusan BPSK Yang Objek Sengketa Konsumen Bukan Kewenangannya.

Sengketa konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dimulai saat konsumen menggugat pelaku usaha yang menolak atau tidak memenuhi ganti rugi. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui BPSK atau pengadilan. Pengaduan

kepada BPSK harus diajukan secara tertulis dan mencakup berbagai informasi, seperti identitas konsumen dan pelaku usaha, bukti perolehan barang atau jasa, serta keterangan saksi.

Setelah pengaduan diterima dan diperiksa, Ketua BPSK akan mengeluarkan panggilan kepada para pihak, dan membentuk majelis sebelum sidang pertama. Proses dimulai dengan prasidang untuk menentukan cara penyelesaian sengketa dan penunjukan majelis. Pembuktian dalam sengketa konsumen menjadi tanggung jawab pelaku usaha, berbeda dengan di pengadilan umum di mana beban pembuktian ada pada konsumen.

BPSK memiliki kewenangan untuk menangani sengketa yang terkait dengan pelanggaran hak konsumen, namun batasan kewenangan tersebut mengacu pada nilai sengketa dan yurisdiksi yang ditetapkan. Putusan BPSK bersifat final dan mengikat, artinya tidak ada upaya hukum lanjutan dan kedua pihak harus mematuhi keputusan tersebut. Jika sengketa berada di luar kewenangan BPSK, putusannya dapat dianggap tidak sah secara hukum.

Pasal 56 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memberikan kesempatan bagi pihak yang tidak puas dengan putusan BPSK untuk mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri dalam waktu 14 hari. Jika tidak ada keberatan, putusan BPSK dianggap diterima dan dapat dieksekusi. Pengadilan Negeri wajib memberikan putusan atas keberatan dalam waktu 21 hari, dan jika masih ada ketidakpuasan, pihak yang dirugikan dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung dalam waktu 14 hari setelah putusan Pengadilan Negeri.

Kasasi adalah upaya hukum terakhir dan putusannya bersifat final dan mengikat. Jika BPSK memutus sengketa di luar kewenangannya, pihak yang dirugikan dapat mengajukan keberatan, dan Pengadilan Negeri dapat membatalkan putusan BPSK jika terbukti bahwa sengketa tersebut di luar kewenangannya.

Dalam studi kasus Putusan Nomor 49/Pdt.Sus-BPSK/2022/PN Medan, pelaku usaha mengajukan keberatan karena objek sengketa dianggap di luar kewenangan BPSK. Hakim mempertimbangkan kewenangan BPSK, kepastian hukum, dan dasar keberatan sesuai Pasal 56 UUPK. Hakim juga menilai apakah BPSK telah mematuhi prinsip legalitas dalam mengambil keputusan. Jika BPSK mengadili sengketa di luar kewenangannya, putusannya bisa dibatalkan oleh pengadilan.

Pengadilan Negeri Medan membatalkan putusan BPSK karena sengketa yang diputuskan berada di luar kewenangannya. Putusan ini menegaskan bahwa keputusan BPSK yang melampaui kewenangan tidak mengikat dan tidak dapat dilaksanakan. Pihak yang dirugikan oleh putusan tersebut dapat mengajukan gugatan ulang atau menyelesaikan sengketa melalui jalur lain yang sesuai. Selain itu, ketidakpastian hukum dapat terjadi karena adanya putusan yang tidak sah, yang menyebabkan kerugian waktu, biaya, dan energi bagi konsumen dan pelaku usaha.

Dasar hukum yang mendukung keputusan ini termasuk Pasal 52 dan Pasal 45 UUPK, serta Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 yang mengatur batasan kewenangan BPSK. Pasal 56 UUPK juga memberi hak kepada pihak yang dirugikan untuk mengajukan keberatan terhadap keputusan BPSK yang melampaui kewenangan. Analisis terhadap Putusan Pengadilan Negeri Medan menegaskan pentingnya kewenangan BPSK dalam menangani sengketa dan peran pengadilan

dalam mengawasi pelaksanaan kewenangan tersebut, dengan tujuan melindungi hak-hak hukum konsumen dan pelaku usaha secara adil dan sesuai undang-undang.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam mengadili sengketa konsumen adalah untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui mekanisme mediasi, konsiliasi, atau arbitrase sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001. Kewenangan ini terbatas pada sengketa yang terkait dengan pelanggaran hak konsumen dan harus berada dalam lingkup yurisdiksi BPSK, termasuk batasan nilai gugatan serta wilayah tempat sengketa terjadi.
2. Kepastian hukum bagi konsumen atas putusan bpsk yang objek sengketanya bukan kewenangannya putusannya dapat dianggap batal demi hukum. Konsumen dan pelaku usaha memiliki hak untuk mengajukan keberatan ke pengadilan negeri berdasarkan Pasal 56 UUPK. Dalam hal ini, kepastian hukum dapat terganggu karena putusan tersebut tidak memiliki kekuatan mengikat, dan proses penyelesaian sengketa harus kembali dimulai melalui jalur yang berwenang.

B. Saran

1. Peningkatan Verifikasi Awal oleh BPSK. BPSK sebaiknya memperkuat mekanisme verifikasi awal dalam setiap pengajuan sengketa, memastikan bahwa kasus yang diterima benar-benar sesuai

dengan kewenangannya. Hal 53 ini dapat dilakukan melalui penerapan prosedur administratif yang lebih ketat dalam memeriksa apakah nilai gugatan dan jenis sengketa berada dalam lingkup kewenangan BPSK, sehingga menghindari putusan yang tidak sah.

2. Sosialisasi yang Lebih Intensif tentang Kewenangan BPSK. BPSK perlu melakukan sosialisasi yang lebih luas kepada masyarakat, baik konsumen maupun pelaku usaha, terkait kewenangan dan batasan hukum BPSK dalam mengadili sengketa konsumen. Ini bertujuan untuk meminimalkan potensi sengketa yang diajukan di luar kewenangan BPSK dan memastikan bahwa masyarakat paham mengenai mekanisme pengajuan keberatan jika ada putusan yang dianggap tidak sesuai.

DAFTAR PUSTAKA

Adi Nugroho, Susanti. Penyelesaian Sengketa Arbitrase dan Penerapan Hukumnya Jakarta: Prenada, 2015

Ahmad Muliadi, Musa Alkadhim, Udin Narsudin, Zulkarnaen Koto, Dan Karyawan Administrasi, Metode Penulisan, Jakarta: Universitas Jayabaya, 2016.

Az.Nasution, Konsumen dan Hukum, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995

Bustamar, 2015, Sengketa Konsumen dan Teknis Penyelesaiannya Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Juris Volume 14, Nomor 1, Bukittinggi: Fakultas Syariah IAIN Bukittinggi

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

Chomzah, Ali Achmad, 2003, Seri Hukum Pertanahan III Penyelesaian Sengketa Hak Atas Tanah dan Seri Hukum Pertanahan IV Pengadaan Tanah Instansi Pemerintah. Jakarta: Prestasi Pustaka

Faisal Riza dan Rachmad Abduh, “Penyelesaian Sengketa secara Arbitrase untuk Melindungi Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen”, Jurnal EduTech, Vol. 4, No. 1. (Maret, 2018)

Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003, Hukum Tentang Perlindungan Konsumen. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006

Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Badan Penyelesaian

Sengketa Konsumen

Putusan Pengadilan Negeri Medan Nomor 49/Pdt.Sus-BPSK/2022/PN Mdn

Internet

<http://e-jurnal.uajy.ac.id/8890/2/2MIH02181.pdf>