

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI LUAR  
PENGADILAN MENURUT UNDANG-UNDANG  
NOMOR 8 TAHUN 2009 DALAM RANGKA  
PERLINDUNGAN KONSUMEN<sup>1</sup>**

Oleh: **Frendly Moray<sup>2</sup>**

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 dan bagaimana tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam rangka perlindungan konsumen yang dengan metode penelitian hukum normatif disimpulkan: 1. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan menurut Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 dilaksanakan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) melalui cara mediasi, arbitrase atau konsiliasi untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi atau jasa agar kerugian yang diderita konsumen tidak terulang lagi. 2. Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam rangka perlindungan konsumen adalah melaksanakan penyelesaian sengketa bersamaan melalui mediasi, arbitrase dan konsiliasi, memberikan konsultasi perlindungan konsumen, melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula buku, menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, melaporkan kepada penyidik dan meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli dan serta menjatuhkan sanksi administrasi kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan tentang perlindungan konsumen.

Kata kunci: sengketa konsumen; perlindungan konsumen;

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang Masalah**

Lahirnya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan perkembangan yang sangat berarti dalam perkembangan hukum perlindungan konsumen di Indonesia

dalam upaya mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Berdasarkan ketentuan Pasal 45 ayat (2) UUPK tersebut di atas, penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

**B. Perumusan Masalah**

1. Bagaimana penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999?
2. Bagaimana tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam rangka perlindungan konsumen?

**C. Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif.

**PEMBAHASAN**

**A. Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan**

Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan solusi untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan untuk mengatasi berlakunya proses penyelesaian di peradilan umum, sebagaimana diatur dalam Bab X tentang Penyelesaian Sengketa yang dalam Pasal 45 ditentukan :

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
3. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut

<sup>1</sup> Artikel Skripsi. Dosen Pembimbing: Prof. Dr. Telly Sumbu, SH, MH; Fonnyke Pongkorung, SH, MH

<sup>2</sup> Mahasiswa pada Fakultas Hukum Unsrat, NIM. 120711596

dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Melalui ketentuan Pasal 45 ayat (1) UUPK dapat diketahui bahwa untuk menyelesaikan sengketa konsumen, terdapat dua pilihan, yaitu:<sup>1</sup>

1. Melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan antara konsumen dan pelaku usaha, atau
2. Melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Ketentuan dalam Pasal 45 ayat (4) Undang-undang Perlindungan Konsumen tersebut di atas menyebutkan, jika telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya itu nyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau para pihak yang lain yang bersengketa. Ini berarti, penyelesaian sengketa di pengadilan tetap buka setelah para pihak gagal menyelesaikan sengketa mereka di luar pengadilan.<sup>2</sup>

Pasal 47 UUPK menyebutkan: Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau jasa mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau *Alternative Dispute Resolution* (ADR) dapat ditempuh dengan berbagai cara, yang dapat berupa arbitrase, mediasi, konsiliasi, *minitrial*, *summary jury trial*, *settlement conference*, serta bentuk lainnya.<sup>3</sup>

Dari sekian banyak cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan, UUPK dalam Pasal 52 tentang Tugas dan Wewenang BPSK, memberikan 3 (tiga) macam cara penyelesaian sengketa, yaitu :

1. Mediasi
2. Arbitrase
3. Konsiliasi

Berikut ini akan diuraikan ketiga bentuk penyelesaian sengketa tersebut di atas sebagai berikut :

#### 1. Mediasi

Mediasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak, di mana Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bersifat aktif sebagai pemerantara dan atau penasehat.

Pada dasarnya mediasi adalah suatu proses di mana pihak ketiga (*a third party*), suatu pihak luar yang netral (*a neutral outsider*) terhadap sengketa, mengajak pihak yang bersengketa pada suatu penyelesaian sengketa yang telah disepakati. Sesuai batasan tersebut, mediator berada di tengah-tengah dan tidak memihak pada salah satu pihak.<sup>4</sup>

Mediasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, di samping sudah dikenal dalam perundang-undangan di Indonesia, juga merupakan salah satu pilihan terbaik di antara sistem dan ADR yang ada.<sup>5</sup>

Sebelumnya lahir Undang-undang Perlindungan Konsumen yang membuka kesempatan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi, penyelesaian sengketa melalui mediasi telah dikenal dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Undang-undang Nomor 25 Tahun 1997 tentang Ketenagakerjaan. Penggunaan mediasi untuk penyelesaian sengketa lingkungan sebagaimana diatur dalam Undang-undang Pengelolaan Lingkungan Hidup tidak disebutkan secara tegas kata mediasi, namun disebutkan tentang penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dapat menggunakan jasa pihak ketiga, sedangkan dalam Undang-undang Ketenagakerjaan secara tegas disebutkan bahwa jalur penyelesaian di luar pengadilan dapat ditempuh arbitrase atau mediasi.<sup>6</sup>

Penyelesaian sengketa melalui mediasi harus didahului dengan kesepakatan para pihak untuk menyelesaikan sengketa melalui mediasi. Kesepakatan ini dapat dilakukan sebelum

<sup>1</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008, hlm. 224.

<sup>2</sup> Happy Sutanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008, hlm. 57.

<sup>3</sup> *Ibid*, hlm. 58.

<sup>4</sup> Yusuf Sofie, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Pustaka Yustisia, Jakarta, 2009, hlm. 71.

<sup>5</sup> Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, hlm. 117.

<sup>6</sup> *Loc-cit*.

timbulnya sengketa, yaitu dengan memasukkan sebagai klausul perjanjian atau setelah timbul sengketa kemudian para pihak membuat kesepakatan untuk menyerahkan penyelesaiannya melalui mediasi. Dari dua cara tersebut lebih menguntungkan jika cara pertama yang ditempuh karena para pihak yang bersengketa sejak awal telah menginginkan mediasi sehingga kemungkinan berhasilnya proses mediasi lebih besar.<sup>5</sup>

Kesepakatan penyelesaian sengketa melalui mediasi sebelum timbulnya sengketa konsumen sulit dilakukan karena perjanjian antara produsen dengan konsumen biasanya tidak tertulis atau tidak dicantumkan klausul-klausul tertentu secara rinci bahkan orang yang tidak terikat perjanjian dengan produsen pun dapat menuntut ganti rugi, sehingga untuk sengketa konsumen lebih tepat digunakan. Mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa yang fleksibel dan tidak mengikat serta melibatkan pihak netral, yaitu mediator yang memudahkan negosiasi antara para pihak atau membantu mereka dalam mencapai kompromi atau kesepakatan.<sup>6</sup>

Selain definisi mediasi ini, masih banyak definisi lain yang berbeda-beda, namun pada umumnya orang sepakat bahwa tujuan dari proses mediasi adalah membantu orang dalam mencapai penyelesaian sukarela terhadap suatu sengketa atau konflik.

Jasa yang diberikan oleh mediator tersebut adalah menawarkan dasar-dasar penyelesaian sengketa, namun tidak memberikan putusan atau pendapat terhadap sengketa yang sedang berlangsung. Meskipun kekurangan gigi karena tidak memberikan putusan dalam proses mediasi, akan tetapi keterlibatan mediator mengubah atau memengaruhi dinamika negosiasi.

Peran mediator sangat terbatas, yaitu pada hakikatnya hanya menolong para pihak untuk mencari jalan keluar dari persengketaan yang mereka hadapi, sehingga hasil penyelesaian dalam bentuk kompromi terletak sepenuhnya pada kesepakatan para pihak, dan kekuatannya tidak secara mutlak mengakhiri sengketa secara

final dan tidak pula mengikat secara mutlak, tetapi tergantung pada iktikad baik untuk memenuhi secara sukarela.<sup>7</sup>

Keuntungan penyelesaian sengketa melalui mediasi adalah karena cara pendekatan penyelesaian diarahkan pada kerja sama untuk mencapai kompromi sehingga masing-masing pihak tidak perlu saling mempertahankan fakta dan bukti yang mereka miliki, serta tidak membela dan mempertahankan kebenaran masing-masing.<sup>8</sup> Dengan demikian pembuktian tidak lagi menjadi beban yang memberatkan para pihak.

Keuntungan lain dalam penggunaan mediasi dalam penyelesaian sengketa karena penyelesaian sengketa cepat terwujud, biaya murah, bersifat rahasia (tidak terbuka untuk umum seperti di pengadilan), saling memberikan keuntungan dalam kompromi, hubungan kedua pihak bersifat kooperatif, tidak ada pihak yang kalah atau menang, tetapi sama-sama menang, serta tidak emosional. Demikian pula, merupakan keuntungan karena mediasi hanya merupakan langkah awal penyelesaian sengketa yang tidak menyebabkan tertutupnya kemungkinan penyelesaian sengketa di pengadilan apabila para pihak tidak mencapai kompromi.<sup>9</sup>

Keuntungan yang didapat jika menggunakan mediasi sebagai jalan penyelesaian sengketa adalah karena cara pendekatan penyelesaian diarahkan pada kerjasama untuk mencapai kompromi maka pembuktian tidak lagi menjadi bebas yang memberatkan para pihak, menggunakan cara mediasi berarti penyelesaian sengketa cepat terwujud, biaya murah, bersifat rahasia (tidak terbuka untuk umum seperti di pengadilan), tidak ada pihak yang menang atau kalah, serta tidak emosional.<sup>10</sup>

Khusus pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak dipisahkan antara keanggotaan mediator, konsiliator, dan arbiter tetapi anggota BPSK bertindak sebagai mediator, konsiliator atau arbiter tergantung pada pilihan penyelesaian yang dikehendaki oleh pihak yang bersengketa.

<sup>5</sup> Winner Sitorus, *Aspek-aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Bisnis Internasional Melalui Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2007, hlm. 9.

<sup>6</sup> Mulyana W. Kusuma, *Mekanisme Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2009, hlm. 101.

<sup>7</sup> Yahya Harahap, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2007, hlm. 194.

<sup>8</sup> *Ibid*, hlm. 391.

<sup>9</sup> *Ibid*, hlm. 392.

<sup>10</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op-cit*, hlm. 257.

Oleh karena itu, tidak adanya pemisahan keanggotaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tersebut, penyelesaian sengketa konsumen sebaiknya diselesaikan secara berjenjang, dalam arti bahwa setiap sengketa diusahakan diselesaikan melalui mediasi, apabila penyelesaian tersebut gagal barulah clitingkatkan menjadi penyelesaian melalui konsiliasi, dan seterusnya apabila masih gagal, penyelesaian dilakukan melalui peradilan arbitrase.

## 2. Arbitrase

Arbitrase merupakan cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat oleh para pihak yang bersengketa.<sup>11</sup> Arbitrase sudah sejak lama dikenal di Indonesia, bahkan telah dibentuk Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) sejak 30 November 1977, berdasarkan Surat Keputusan Kamar Dagang dan Industri (KADIN) Nomor SKEP/152/DPH/1977.

BANI yang didirikan dan diprakarsai oleh KADIN dan merupakan organisasi yang bersifat otonom atau tidak boleh dicampuri oleh kekuasaan lain ini dimaksudkan sebagai badan arbitrase dalam sengketa-sengketa perdata yang timbul mengenai soal-soal perdagangan, industri, dan keuangan, baik yang bersifat nasional, maupun yang bersifat internasional. Namun demikian, untuk memberi kepercayaan kepada dunia luar, ketentuan tentang arbitrase perlu diharmonisasikan dengan nilai-nilai yang berwawasan internasional.

Cara yang dianggap paling tepat adalah dengan mengambil dasar acuan kepada *Uncitral Model Law* yang merupakan aturan arbitrase yang dibuat oleh *United Nation Commitce of International Trade Law*, dengan tujuan agar semua negara anggota menjadikannya sebagai model law dalam peraturan perundang-undangan mereka, maupun untuk lingkungan arbitrase institusional. Apabila semua negara mengambalnya sebagai model, akan terbina kesragaman aturan arbitrase sehingga terjembatani kesenjangan kepentingan

perdagangan antara negara maju dengan negara berkembang.<sup>12</sup>

Penyelesaian sengketa melalui peradilan arbitrase ini dapat dilakukan oleh para pihak yang bersengketa, jika para pihak tersebut telah mencantumkan klausul arbitrase dalam perjanjian yang menjadi pokok sengketa atau mengadakan perjanjian arbitrase setelah timbulnya sengketa di antara mereka.

Kelebihan penyelesaian sengketa melalui arbitrase ini karena putusannya langsung final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak. Putusan arbitrase ini memiliki kekuatan eksekutorial sehingga apabila pihak yang dikalahkan tidak memenuhi putusan secara sukarela, pihak yang menang dapat meminta eksekusi ke pengadilan.

Walaupun arbitrase ini memiliki kelebihan, pada akhir-akhir ini peran arbitrase sebagai cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan digeser oleh alternatif penyelesaian sengketa yang lain. Alternatif-alternatif lainnya itu memiliki kesamaan dengan arbitrase, di antaranya adalah sederhana dan cepat, prinsip konfidensial, dan diselesaikan oleh atau melibatkan pihak ketiga yang netral dan memiliki pengetahuan khusus secara profesional.<sup>13</sup> Namun, di balik persamaan itu terdapat perbedaan yang dianggap fundamental dalam pelaksanaannya, yaitu sebagai berikut:<sup>14</sup>

- a. Pada arbitrase, biaya mahal karena walaupun secara teori biayanya lebih murah daripada penyelesaian melalui proses litigasi, berdasarkan pengalaman dan pengamatan, biaya yang harus dikeluarkan hampir sama dengan biaya litigasi, karena terdapat beberapa komponen biaya yang harus dikeluarkan, bahkan kadang-kadang jauh lebih besar daripada biaya litigasi. Komponen biaya tersebut terdiri atas, biaya administrasi, honor arbiter, biaya transportasi dan akomodasi arbiter, serta biaya saksi dan ahli.
- b. Pada arbitrase, penyelesaiannya lambat karena walaupun banyak sengketa yang dapat diselesaikan dalam jangka waktu 60-90 hari, namun banyak juga penyelesaian yang memakan waktu

<sup>11</sup> Pengertian Arbitrase berdasarkan Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

<sup>12</sup> Yahya Harahap, *Op-cit*, hlm. 400-401.

<sup>13</sup> Ahmadi Miru, *Op-cit*, hlm. 115-116.

<sup>14</sup> Yahya Harahap, *Op-cit*, hlm. 402-403.

panjang bahkan ada yang bertahun-tahun atau puluhan tahun apalagi kalau terjadi perbedaan pendapat tentang penunjukan arbitrase atau hukum yang hendak diterapkan, penyelesaiannya akan bertambah rumit dan panjang.

Besarnya biaya yang harus dikeluarkan oleh para pihak yang bersengketa melalui peradilan arbitrase tersebut karena undang-undang sendiri tidak memberikan pembatasan-pembatasan tertentu. Demikian pula jangka waktu penyelesaian sengketa dapat menjadi lama karena walaupun dalam undang-undang arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa ditentukan bahwa pemeriksaan atas sengketa harus diselesaikan dalam waktu paling lama seratus delapan puluh hari sejak arbiter atau majelis arbitrase dibentuk, namun jangka waktu tersebut masih dimungkinkan diperpanjang untuk jangka waktu yang tidak dibatasi oleh undang-undang.

Berdasarkan kekurangan-kekurangan di ataslah yang merupakan salah satu alasan yang menyebabkan tergesernya penyelesaian sengketa melalui arbitrase. Di antara alternatif penyelesaian sengketa yang menggeser tersebut adalah mediasi dan konsiliasi.

### 3. Konsiliasi

Konsiliasi merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang juga dapat ditempuh di luar pengadilan yang diartikan sebagai: *an independent person (conciliator) brings the parties together and encourages a mutually acceptable resolution of the dispute by facilitating communication between the parties.* Konsiliasi ini juga dimungkinkan sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa ini memiliki banyak kesamaan dengan arbitrase, dan juga menyerahkan kepada pihak ketiga untuk memberikan pendapatnya tentang sengketa yang disampaikan oleh para pihak. Walaupun demikian, pendapat dari konsiliator tersebut tidak mengikat sebagaimana mengikatnya putusan arbitrase.

Ketidakterikatan para pihak terhadap pendapat yang diajukan oleh konsiliator mengenai sengketa yang dihadapi oleh para pihak tersebut menyebabkan penyelesaiannya

sangat tergantung pada kesukarelaan para pihak.

Dalam konsiliasi, seorang konsiliator akan mengklarifikasikan masalah-masalah yang terjadi dan bergabung di tengah-tengah para pihak, tetapi kurang aktif dibandingkan dengan seorang mediator dalam menawarkan pilihan-pilihan penyelesaian suatu sengketa. Konsiliasi menyatakan secara tidak langsung suatu kebersamaan para pihak di mana pada akhirnya kepentingan-kepentingan yang saling mendekat dan selanjutnya dapat dicapai suatu penyelesaian yang memuaskan kedua belah pihak.

Penyelesaian sengketa ini memiliki banyak kesamaan dengan arbitrase, dan juga menyerahkan kepada pihak ketiga untuk memberikan pendapatnya tentang sengketa yang disampaikan para pihak. Namun pendapat dari konsiliator tersebut tidak mengikat sebagaimana mengikatnya putusan arbitrase. Keterikatan para pihak terhadap pendapat dari konsiliator menyebabkan penyelesaian sengketa tergantung pada kesukarelaan para pihak.

UUPK menyerahkan wewenang kepada BPSK untuk menyelesaikan setiap sengketa konsumen (di luar pengadilan). UUPK tidak menentukan adanya pemisahan tugas anggota BPSK yang bertindak sebagai mediator, arbitrator ataupun konsiliator sehingga setiap anggota dapat bertindak baik sebagai mediator, arbitrator ataupun konsiliator.

Oleh karena tidak adanya pemisahan keanggotaan BPSK tersebut, maka penyelesaian sengketa konsumen sebaiknya diselesaikan secara berjenjang, dalam arti kata bahwa setiap sengketa diusahakan penyelesaiannya melalui mediasi, jika gagal, penyelesaian ditingkatkan melalui konsiliasi dan jika masih gagal juga barulah penyelesaian melalui cara peradilan arbitrase.

### B. Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen dibentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional yang berkedudukan di Ibu Kota Negara Republik Indonesia dan bertanggungjawab kepada Presiden. (Pasal 2 ayat 1 Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional). Apabila

dipandang perlu Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat membentuk perwakilan di ibukota Daerah Propinsi untuk membantu pelaksanaan fungsi dan tugasnya.

Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada Pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia. Untuk melaksanakan fungsi tersebut Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai tugas :<sup>15</sup>

1. Memberikan saran dan rekomendasi kepada Pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen.
2. Melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen.
3. Melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen.
4. Mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
5. Menyebarkan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen.
6. Menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan swadaya masyarakat, atau pelaku usaha.
7. Melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.

Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menurut Pasal 52 UUPK, adalah:

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau 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, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana yang 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 perlindungan konsumen.
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Memperhatikan ketentuan di atas, dapat diketahui bahwa BPSK tidak hanya bertugas menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan, tetapi juga melakukan kegiatan berupa pemberian konsultasi, pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, dan sebagai tempat pengaduan dari konsumen tentang adanya pelanggaran yang diduga dilakukan oleh pelaku usaha.<sup>16</sup>

Adapun keanggotaan dari BPSK terdiri dari 3 (tiga) unsur, seperti yang telah ditentukan dalam Pasal 49 ayat (3) dan (4) UUPK, yaitu :

1. Unsur pemerintah (3-5 orang)
2. Unsur konsumen (3-5 orang)
3. Unsur pelaku usaha (3-5 orang)

Badan Perlindungan Konsumen Nasional terdiri atas seorang ketua merangkap anggota, seorang wakil ketua merangkap anggota, serta sekurang-kurangnya 15 (lima belas) orang dan

<sup>15</sup> Pasal 3 ayat 2 Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

<sup>16</sup> Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014, hlm. 208.

sebanyak-banyaknya 25 (dua puluh lima) orang anggota yang mewakili semua unsur, yaitu dari unsur :<sup>17</sup>

1. Pemerintah
2. Pelaku Usaha
3. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat
4. Akademisi
5. Tenaga Ahli

Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional diangkat dan diberhentikan oleh Presiden atas usul Menteri, setelah dikonsultasikan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Masa jabatan ketua, wakil ketua dan anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional selama 3 (tiga) tahun dan dapat diangkat kembali untuk 1 (satu) kali masa jabatan berikutnya.

Persyaratan untuk bisa menjadi anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah :<sup>18</sup>

1. Warga negara Republik Indonesia
2. Berbadan sehat
3. Berkelakuan baik
4. Tidak pernah dihukum karena kejahatan
5. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen
6. Berusaha sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.

Keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional berhenti karena :<sup>19</sup>

1. Meninggal dunia
2. Mengundurkan diri atas permintaan sendiri
3. Bertempat tinggal di luar wilayah Republik Indonesia
4. Sakit secara terus menerus
5. Berakhir masa jabatan sebagai anggota
6. Diberhentikan

Pengangkatan anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional melalui tahapan sebagai Badan Perlindungan Konsumen Nasional berikut :<sup>20</sup>

1. Menteri mengajukan usul calon anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional yang telah memenuhi persyaratan

keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional kepada presiden.

2. Calon anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional dikonsultasikan oleh presiden kepada Dewan Perwakilan Rakyat.
3. Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia memberikan pertimbangan dan penilaian terhadap calon anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional dan menyampaikan hasilnya kepada Presiden.
4. Presiden mengangkat anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional yang telah dikonsultasikan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

Pemberhentian anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional melalui tahapan sebagai Badan Perlindungan Konsumen Nasional berikut :<sup>21</sup>

1. Menteri mengajukan usul pemberhentian anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional yang tidak lagi memenuhi persyaratan keanggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional kepada presiden.
2. Usul pemberhentian anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional tersebut dikonsultasikan oleh presiden kepada Dewan Perwakilan Rakyat.
3. Dewan Perwakilan Rakyat memberikan pertimbangan dan penilaian terhadap usul pemberhentian anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional dan menyampaikan hasilnya kepada Presiden.
4. Presiden memberhentikan anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional yang telah dikonsultasikan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Majelis Penyelesaian Sengketa Konsumen diatur di dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 1 huruf 11 dari undang-undang tersebut menentukan bahwa yang dimaksud dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dilakukan dengan cara melalui pengadilan dan non pengadilan. Yang

<sup>17</sup> *Ibid*, hlm. 209.

<sup>18</sup> *Loc-cit*.

<sup>19</sup> Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011m hlm. 197.

<sup>20</sup> *Ibid*, hlm. 198.

<sup>21</sup> Zaeni Asyhadie, *Op-cit*, hlm. 210.

nonpengadilan dilakukan dengan cara mediasi, atau konsiliasi, atau arbitrase.<sup>22</sup>

Dalam mengembangkan perlindungan konsumen dan penegakan hak-hak konsumen apabila terjadi perselisihan, pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang pada intinya bertugas untuk menyelesaikan perselisihan atau sengketa konsumen yang bersifat nonlitigas.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sedapat mungkin akan didirikan di setiap kabupaten/kota, yang keanggotaannya terdiri atas :

1. Ketua merangkap anggota
2. Wakil ketua merangkap anggota
3. Anggota

Untuk dapat diangkat sebagai anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen harus memenuhi persyaratan :

1. Warga Negara Indonesia.
2. Berbadan sehat.
3. Berkelakuan baik.
4. Tidak pernah dihukum karena melakukan kejahatan.
5. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen.
6. Berusia sekurang-kurangnya 30 tahun.

Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen adalah untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar Pengadilan yang meliputi hal-hal sebagai berikut :

1. Melaksanakan dan menangani penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baru.
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang perlindungan konsumen.
5. Menerima pengaduan tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.

7. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
8. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang perlindungan konsumen.
9. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi atau saksi ahli atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada poin 7 dan poin 8, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen.
10. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna menyelidiki dan/atau pemeriksaan.
11. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen.
12. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
13. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang perlindungan konsumen.

Untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, badan penyelesaian sengketa konsumen membentuk majelis. Jumlah anggota majelis harus ganjil dan sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang, yang mewakili unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha. BPSK wajib mengeluarkan putusan paling lama 21 hari kerja setelah gugatan diterima.

Ketentuan mengenai pembatasan jangka waktu, merupakan pengaturan yang cukup baik untuk menghindari proses penyelesaian sengketa yang berlarut-larut atau mengendap di lingkungan BPSK. Hal ini penting dalam rangka perlindungan konsumen, mengingat masyarakat sebagai konsumen dari sudut ekonomi berada pada posisi yang lemah.

Pelaku proses penyelesaiannya sengketa dengan jangka waktu yang singkat, sangat menguntungkan untuk menghindari biaya yang membengkak karena proses jangka waktu panjang. Dengan jangka waktu yang singkat ini

<sup>22</sup> *Loc-cit.*

lebih disukai oleh pelaku usaha, mengingat dalam bisnis waktu sangat berharga.

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

1. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan menurut Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 dilaksanakan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) melalui cara mediasi, arbitrase atau konsiliasi untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi atau jasa agar kerugian yang diderita konsumen tidak terulang lagi.
2. Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam rangka perlindungan konsumen adalah melaksanakan penyelesaian sengketa bersamaan melalui mediasi, arbitrase dan konsiliasi, memberikan konsultasi perlindungan konsumen, melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula buku, menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, melaporkan kepada penyidik dan meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli dan serta menjatuhkan sanksi administrasi kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan tentang perlindungan konsumen.

### B. Saran

1. Oleh karena tidak ada pemisahan keanggotaan BPSK dalam penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui mediasi, arbitrase atau konsiliasi maka sebaiknya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dilakukan secara berjenjang, dalam arti setiap anggota diusahakan penyelesaian melalui mediasi. Jika gagal, penyelesaian ditingkatkan melalui konsiliasi dan jika masih gagal juga diselesaikan melalui arbitrase.
2. Dalam rangka penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, maka Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) harus dibentuk setiap daerah kabupaten dan kota agar penyelesaian sengketa konsumen dapat diselesaikan di luar pengadilan melalui BPSK, karena

penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan akan membutuhkan proses dan waktu yang sangat panjang.

### DAFTAR PUSTAKA

- Aminudin, dan Abidin H. Zainal, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008.
- Asyadie Zaeni, *Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, Pustaka Yustisia, Jakarta, 2007.
- Badruzaman Mariam Darus, *Perlindungan Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Buku*, Bina Cipta, Jakarta, 2006.
- Harahap Yahya, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2007.
- Kusuma Mulyana W., *Mekanisme Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2009.
- Lubis M. Sofyan, *Mengenal Hak Konsumen dan Pasien*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2009.
- Marzuki Peter Mahmud, *Pembaruan Hukum Ekonomi Indonesia*, Universitas Airlangga, Surabaya, Tanpa Tahun.
- Miru Ahmadi dan Yodo Sutarnan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008.
- Miru Ahmadi, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011.
- Setiawan Bambang, *Meningkatkan Citra Konsumen Indonesia yang Berkualitas*, Departemen Perdagangan RI, Yogyakarta, 1991.
- Sitorus Winner, *Aspek-aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Bisnis Internasional Melalui Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2007.
- Sofie Yusuf, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Pustaka Yustisia, Jakarta, 2009.
- Sunyoto Bambang, *Aspek Hukum Dalam Bisnis*, Nuha Medika, Yogyakarta, 2016.
- Sutanto Happy, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008.
- Tantri C. dan Sulastri, *Gerakan Organisasi Konsumen*, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, Jakarta, 2005.
- Universitas Indonesia dan Departemen

Perdagangan, *Rancangan Akademik Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, 2008.

Wisnubroto Al, *Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.

Yayasan Lembaga Konsumen, *Perlindungan Konsumen Indonesia*, Suatu Sumbangan Pemikiran tentang Rancangan Undang-undang Perlindungan Konsumen, Yayasan Lembaga Konsumen, Jakarta, 2000.

**Perundang-undangan :**

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.