

**UPAYA MEMPERTAHKAN HAK KONSUMEN  
MELALUI PENYELESAIAN SENGKETA  
KONSUMEN DENGAN CARA ARBITRASE DI  
BPSK KOTA TOMOHON<sup>1</sup>  
Oleh: Kevin Imanuel Korah<sup>2</sup>**

**ABSTRAK**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana upaya konsumen memperjuangkan haknya di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tomohon dan bagaimana proses penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tomohon. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif, disimpulkan: 1. Upaya konsumen dalam memperjuangkan haknya merupakan konsumen yang mengadakan sengketanya kepada BPSK Kota Tomohinn, dengan maksud dan tujuan untuk menuntut ganti kerugian yang dialami oleh konsumen. Setiap konsumen yang melakukan upaya penyelesaian konsumen di BPSK Kota Tomohion untuk mendapatkan haknya serta mendapatkan ganti kerugian dari pelaku usaha sebesar 100% akibat dari pemanfaatan produk yang dibeli konsumen tersebut. 2. Dalam hal ini metode yang digunakan oleh BPSK Kota Tomohon memenuhi unsur tujuan UUPK yang menyelesaikan sengketa harus dalam jangka 21 hari kerja. Dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Tomohon dengan cara arbitrase, konsumen mendapatkan ganti kerugian, dan dalam ganti kerugian tidak harus berbentuk nominal uang, akan tetapi juga berbentuk pemenuhan perjanjian. Dalam pelaksanaan putusan arbitrase, setiap pelaksanaan putusan selalu dituangkan dalam lampiran putusan, yang dimana pelaksanaan selalu diketahui oleh BPSK Kota Tomohon. Dalam pelaksanaan putusan Majelis di sini dapat dilihat sanksi yang dimana konsumen dan pelaku usaha wajib mematuhi putusan penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi telah dilaksanakan oleh para pihak. BPSK Kota Tomohon menunjukkan idealismenya dalam menyelesaikan sengketanya dengan menggunakan ketentuan

<sup>1</sup> Artikel Skripsi. Dosen Pembimbing: Denny F. Aling, SH, MH; Roy R. Lemong, SH, MH

<sup>2</sup> Mahasiswa pada Fakultas Hukum Unsrat, NIM. 13071101054

hukum yang berlaku untuk menyelesaikan sengketanya dan terciptanya pelaksanaan putusan konsiliasi di BPSK Kota Tomohon.

Kata kunci: Upaya, Hak Konsumen, Penyelesaian Sengketa, Arbitrase

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang Masalah**

Kondisi konsumen yang banyak dirugikan memerlukan peningkatan upaya untuk melindunginya, sehingga hak-hak konsumen dapat ditegakkan. Namun sebaliknya, perlu diperhatikan bahwa dalam memberikan perlindungan kepada konsumen tidak boleh mematikan usaha produsen, karena keberadaan produsen merupakan suatu yang esensial dalam perekonomian negara. Oleh karena itu, ketentuan yang memberikan perlindungan kepada konsumen juga harus diimbangi dengan ketentuan yang memberikan perlindungan kepada produsen, sehingga perlindungan konsumen tidak membalik kedudukan konsumen dari kedudukan yang lemah menjadi lebih kuat, dan sebaliknya produsen yang menjadi lemah.<sup>3</sup>

Upaya terpenting dalam memberikan perlindungan kepada konsumen adalah melalui peraturan perundang-undangan, sehingga perlu melengkapi ketentuan perundang-undangan bidang perlindungan konsumen yang sudah ada. Secara umum dan mendasar, hubungan antara produsen (perusahaan penghasil barang dan/atau jasa) dengan konsumen merupakan hubungan yang terus-menerus dan berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara yang satu dengan yang lain.<sup>4</sup>

Setiap perusahaan atau pelaku usaha harus memiliki tanggung jawab sosial, yaitu kepedulian dan komitmen moral pelaku usaha terhadap kepentingan masyarakat, terlepas dari kalkulasi untung dan rugi perusahaan. Perusahaan harus bertanggung jawab terhadap perlindungan konsumennya.<sup>5</sup> Dalam melindungi hak konsumen Undang-Undang

<sup>3</sup> Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Raja Grafindo, Jakarta, 2013, hal 4.

<sup>4</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2016, hal 9

<sup>5</sup> Zulham, *Op.Cit*, hal 3.

Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan jalan menggugat pelaku usaha seperti yang terdapat pada Pasal 45 ayat (1) yang menyatakan "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". Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui jalur litigasi dan non-litigasi, seperti yang ditetapkan dalam Pasal 45 ayat (2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu "Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa". Undang-Undang Pelindungan Konsumen (UUPK) menghendaki agar penyelesaian damai, merupakan upaya hukum yang justru harus terlebih dahulu diusahakan oleh para pihak yang bersengketa, sebelum para pihak memilih untuk menyelesaikan sengketa mereka melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau badan peradilan.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non-litigasi dapat dilakukan melalui BPSK, seperti yang ditetapkan dalam Pasal 2 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001, yaitu "BPSK berkedudukan di Ibu Kota Daerah Kabupaten atau Daerah Kota yang berfungsi untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan". Setiap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat menyelesaikan sengketa di BPSK, seperti yang ditetapkan dalam Pasal 15 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001, yaitu (1) "Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK baik secara tertulis maupun lisan melalui Sekretariat BPSK". Dengan adanya BPSK maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah dan murah.

Sebagai lembaga yang berwenang menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen, BPSK dalam kewenangannya dapat melakukan dengan cara mediasi, konsiliasi, atau arbitrase sesuai dengan kesepakatan para pihak. Undang-undang perlindungan konsumen tidak mendefinisikan

apa itu mediasi, konsiliasi atau arbitrase di bidang perlindungan konsumen. Hal ini kemudian dijelaskan lebih jauh dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350 Tahun 2001 tentang Tugas dan Wewenang BPSK. Seperti yang disebutkan bahwa, penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi Majelis BPSK yang bertindak pasif sebagai konsiliator. Jadi dalam hal ini Majelis BPSK menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun kerugiannya.

Berdasarkan uraian diatas terdapat kesenjangan yang dialami antara konsumen dan perilaku pelaku usaha, sehingga tujuan dari Undang-undang Perlindungan Konsumen yang antara lain melindungi hak konsumen selama ini terabaikan, dalam praktiknya masih jauh dari berhasil. Berdasarkan gambaran diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Upaya Mempertahankan Hak Konsumen Melalui Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan Cara arbitrase di BPSK Kota Tomohon**".

## B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana upaya konsumen memperjuangkan haknya di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tomohon?
2. Bagaimana proses penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tomohon?

## C. Metode Penelitian

Penelitian yang dipergunakan dalam menyelesaikan skripsi ini menggunakan pendekatan Non-Doktrinal. Penelitian ini mendasarkan pada penelitian hukum yang dilakukan dengan pendekatan non-doktrinal yang kualitatif.<sup>6</sup> Hal ini disebabkan dalam penelitian ini, para pencari keadilan yang menuntut hak dan kewajibannya melalui Perdamaian diluar peradilan NonLitigasi yang menginginkan kepastian hukum. Dengan demikian di dalam penelitian ini akan dilihat keterkaitan antara faktor hukum dengan faktor-

<sup>6</sup> Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Raja Grafindo, Jakarta, 1997, hal 42.

faktor ekstra legal yang berkaitan dengan objek yang diteliti.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Upaya Konsumen dalam Mempertahankan dan Memperjuangkan Haknya di BPSK Kota Tomohon

Pada prinsipnya setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan umum, apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen secara damai dan penyelesaian diluar pengadilan (melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), maka gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-Undang.<sup>7</sup>

Sebagai pemakai barang dan/atau jasa, konsumen mempunyai beberapa haknya sebagai konsumen. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar konsumen bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Tujuannya jika terjadi tindakan yang tidak adil terhadap diri konsumen, konsumen secara spontan menyadari akan hal itu. Konsumen kemudian bisa bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya.

Dengan kata lain, konsumen tidak tinggal diam saja ketika menyadari bahwa hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini cukup representatif apabila telah dipahami oleh semua pihak, karena di dalamnya memuat tentang upaya menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi, menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya

perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha, kewajiban pelaku usaha untuk meningkatkan kualitas barang dan jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan jasa, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.<sup>8</sup>

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 4, hak-hak konsumen adalah :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dan mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan gambaran konsumen yang menyelesaikan sengketa di BPSK Kota Tomohon, setiap konsumen melakukan upaya penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Tomohon untuk mendapatkan haknya serta mendapatkan ganti kerugian kepada pelaku usaha akibat dari pemanfaatan produk yang dibeli konsumen tersebut. Dalam hal ini konsumen menggunakan haknya untuk

<sup>7</sup> Rachmad Usman, *Hukum Ekonomi dalam Dinamika*, Djambatan, Jakarta, 2004, hal 224.

<sup>8</sup><https://www.google.co.id/amp/s/vixionholick.wordpress.com//perananlembaga-perindungan-konsumen-terhadap-hak-hak-konsumen-perindungan-konsumen/amp/>, diakses pada 25 September 2019

mendapatkan penyelesaian hukumnya.<sup>9</sup> Pengaduan konsumen dapat dilakukan di tempat BPSK yang terdekat dengan domisili konsumen, dimana BPSK kota Tomohon, juga menerima pengaduan dari konsumen kota Manado, karena di Kota Manado belum di bentuk BPSK sampai saat ini. Permohonan penyelesaian sengketa konsumen sebaiknya memang diajukan secara tertulis dengan memenuhi beberapa persyaratan yang telah ditetapkan, karena dapat dijadikan tanda bukti bahwa permohonan sudah diajukan.

Dalam gambaran yang didapatkan dari pelaku usaha yang menerima pengaduan konsumen di BPSK Kota Tomohon, pelaku usaha menggunakan itikad baiknya dalam menyelesaikan sengketanya. Dalam itikad baik disini, pelaku usaha memberikan tawaran ganti kerugian untuk menyelesaikan sengketanya. Setelah disepakati tawaran ganti kerugian yang diajukan oleh pelaku usaha maka akan ada perjanjian perdamaian.<sup>10</sup>

Konsumen yang mengadukan sengketa di BPSK Kota Tomohon merupakan upaya konsumen untuk menuntut ganti kerugiannya melalui BPSK Kota Tomohon, dan menggunakan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase. Yang hasil dari penyelesaiannya tidak semuanya berbentuk nominal uang, akan tetapi ada juga pemenuhan perjanjian dan pelaksanaan prosedur.<sup>11</sup>

## **B. Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan Cara Arbitrase di BPSK Kota Tomohon**

Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK tidak berjenjang. Para pihak dibebaskan untuk memilih cara penyelesaian sengketa yang mereka inginkan. Setelah para pihak menyetujui cara apa yang akan digunakan, maka para pihak wajib mengikutinya. Setelah konsumen dan pelaku usaha mencapai kesepakatan untuk memilih salah satu cara yang ada di BPSK, maka majelis BPSK wajib menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen menurut pilihan yang ada.

<sup>9</sup> Hasil wawancara dari Endi Nababan, selaku Konsumen, pada tanggal 26 Oktober 2017.

<sup>10</sup> Hasil wawancara dari perwakilan PT. OTO MULTIARTHA, selaku Pelaku Usaha, pada tanggal 26 September 2019.

<sup>11</sup> wawancara dengan Rekky, R, E, Ngantung, S.Si., M.A.P, selaku Wakil Ketua BPSK Kota Tomohon 26 September 2019.

## **1. Melalui Cara Konsiliasi**

Dalam Pasal 1 butir 9 Kepmenperindag RI Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK mendefinisikan “Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak”. Konsiliasi adalah suatu bentuk proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Pada proses tersebut dilibatkan pihak lain di luar pihak yang sedang bersengketa, pihak lain tersebut bertindak sebagai konsiliator yang bersikap pasif.

Pada sengketa konsumen, yang bertindak sebagai konsiliator adalah majelis yang telah disetujui oleh BPSK. Tujuan dilibatkannya konsiliator adalah agar dapat dengan mudah tercapai kata sepakat atas permasalahan yang terjadi. Adanya konsiliator yang memiliki latar belakang pengetahuan mengenai konsumen tentunya akan dapat mempermudah para pihak untuk mencapai kata sepakat.

Konsiliator dapat mengusulkan solusi penyelesaian sengketa, tetapi tidak berwenang memutus perkaranya. Dalam hal ini majelis BPSK menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti kerugiannya. Terhadap usulan konsiliator, para pihak yang bersengketa harus menyatakan persetujuan atas usulan tersebut dan menjadikannya sebagai kesepakatan penyelesaian sengketa.

## **2. Melalui Cara Mediasi**

Mediasi adalah proses negosiasi penyelesaian sengketa atau pemecahan masalah di mana pihak-pihak ketiga yang tidak memihak (impartial) bekerjasama dengan para pihak yang bersengketa membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan.<sup>12</sup>

Mediator tidak mempunyai wewenang untuk memutuskan sengketa. Mediator hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang diserahkan

<sup>12</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, “*Hukum Perlindungan Konsumen*” (PT. RajaGrafindo Persada), Jakarta, 2004, hal.262.

kepadanya. Dalam sengketa di mana salah satu pihak lebih kuat dan cenderung menunjukkan kekuasaannya, pihak ketiga memegang peran penting untuk menyetarakannya. Kesepakatan dapat tercapai dengan mediasi, jika pihak yang bersengketa berhasil mencapai saling pengertian dan bersama-sama merumuskan penyelesaian sengketa dengan arahan konkret dari mediator. Penyelesaian sengketa melalui mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh mediator. Mediator menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun besarnya ganti kerugian atau tindakan tertentu untuk menjamin tidak terulangnya kembali kerugian konsumen. Dibandingkan dengan proses penyelesaian sengketa melalui konsiliasi, dalam proses mediasi ini, mediator bertindak lebih aktif dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa. Mediator wajib menentukan jadwal pertemuan untuk penyelesaian proses mediasi. Apabila dianggap perlu, mediator dapat melakukan kaukus. Pengalaman dan kemampuan mediator diharapkan dapat mengefektifkan proses mediasi di antara para pihak yang bersengketa.

### 3. Melalui Cara Arbitrase

Dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, pengertian arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan, yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Arbitrase sebagai salah satu lembaga alternatif penyelesaian sengketa, adalah bentuk alternatif paling formal untuk menyelesaikan sengketa sebelum berlitigasi. Dalam proses ini pihak bersengketa mengemukakan masalah mereka kepada pihak ketiga yang netral dan memberinya wewenang untuk memberi keputusan.<sup>13</sup> Dalam Kepmenperindag RI Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK mendefinisikan "Arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada

BPSK". Dengan cara arbitrase ini, para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada majelis BPSK untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi. Proses pemilihan majelis BPSK dalam cara arbitrase ditempuh melalui 2 (dua) tahap, yaitu<sup>14</sup>:

- a. Para pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsure pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis BPSK;
- b. Arbiter yang dipilih para pihak tersebut kemudian memilih arbiter ketiga dari anggota BPSK dari unsure pemerintah sebagai ketua majelis BPSK. Jadi unsur pemerintah selalu dipilih untuk menjadi ketua majelis.

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 BPSK memberikan petunjuk tentang upaya hukum bagi kedua belah pihak.<sup>15</sup>
- b. Kewajiban majelis BPSK untuk mendamaikan kedua belah pihak.<sup>16</sup> Dalam hal tercapai perdamaian, maka hasilnya wajib dibuatkan penetapan perdamaian oleh majelis BPSK.<sup>17</sup>
- c. Pencabutan gugatan konsumen dilakukan sebelum pelaku usaha memberikan jawaban, dituangkan dengan surat pernyataan, disertai kewajiban majelis mengumumkan pencabutan gugatan tersebut dalam persidangan.<sup>18</sup>
- d. Kewajiban majelis BPSK untuk memberikan kesempatan yang sama bagi para pihak yaitu<sup>19</sup>:

<sup>14</sup> Pasal 32 Kepmenperindag RI No.350/MPP/Kep/12/2001, tentang *Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK*.

<sup>15</sup> Pasal 33 Ayat (1) Kepmenperindag RI No.350/MPP/Kep/12/2001, tentang *Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK*

<sup>16</sup> Pasal 34 Ayat (1) Kepmenperindag RI No.350/MPP/Kep/12/2001, tentang *Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK*.

<sup>17</sup> Pasal 35 Ayat (3) Kepmenperindag RI No.350/MPP/Kep/12/2001, tentang *Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK*.

<sup>18</sup> Pasal 35 Ayat (1) dan Ayat (2) Kepmenperindag RI No.350/MPP/Kep/12/2001, tentang *Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK*.

<sup>19</sup> Pasal 34 Ayat (2) Kepmenperindag RI No.350/MPP/Kep/12/2001, tentang *Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK*

<sup>13</sup> *Ibid.*, hal. 114

- 1) Kesempatan yang sama untuk mempelajari berkas yang berkaitan dengan persidangan dan membuat kutipan seperlunya.<sup>20</sup>
- 2) Pembacaan isi gugatan konsumen dan surat jawaban pelaku usaha, jika tidak tercapai perdamaian.<sup>21</sup>

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.<sup>22</sup>
- b. Persidangan kedua dilakukan selambat-lambatnya dalam waktu 5 (lima) hari kerja sejak hari persidangan pertama.
- c. Kewajiban sekretariat BPSK untuk memberitahukan persidangan kedua dengan surat panggilan kepada para pihak.
- d. Pengabulan gugatan konsumen, jika pelaku usaha tidak datang pada persidangan kedua (verstek), sebaliknya gugatan digururkan, jika konsumen yang tidak datang.<sup>23</sup>

Selama proses penyelesaian sengketa, alat-alat bukti barang atau jasa, surat dan dokumen keterangan para pihak, keterangan saksi dan/atau saksi ahli dan bukti-bukti lain yang mendukung dapat diajukan kepada majelis. Dalam proses penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK beban pembuktian ada pada pelaku usaha, namun pihak konsumen juga harus mengajukan bukti-bukti untuk mendukung gugatannya. Setelah mempertimbangkan pernyataan dari kedua belah pihak mengenai hal yang dipersengketakan dan mempertimbangkan hasil pembuktian serta permohonan yang diinginkan para pihak, maka majelis BPSK memberikan putusan. Dalam hubungan tersebut diatas, agar BPSK sebagai

lembaga yang diberi wewenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen dapat berperan aktif, perlu penguatan peran BPSK dimasa akan datang, yaitu pertama dengan perubahan terhadap kaedah-kaedah yang mengatur BPSK, kedua mendesain BPSK dengan memadukan model pengadilan dan model ADR (*Alternative Dispute Resolution*) yang “khas” Indonesia. Hal ini Nampak misalnya dari konsep BPSK yang didasarkan UUPK merupakan salah satu lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan, namun dalam proses penyelesaian perkaradiatur dengan “ hukum acara” yang amat prosedural layaknya hukum acara perdata di pengadilan negeri. BPSK Kota Tomohon menunjukkan idealismenya dalam menyelesaikan sengketya dengan menggunakan ketentuan hukum yang berlaku untuk menyelesaikan sengketya dan terciptanya pelaksanaan putusan arbitrase di BPSK Kota Tomohon.

Putusan arbitrase di BPSK Kota Tomohon terdiri dari 2 putusan:

1. Sepakat untuk sepakat.
2. Sepakat untuk tidak sepakat.

Setiap sengketa di BPSK Kota Tomohon tentu penyelesaiannya memenuhi rasa keadilan bagi para konsumen dan pelaku usaha, karena dalam pemilihan penyelesaian sengketa konsumen itu dipilih oleh konsumen dan pelaku usaha tersebut, tanpa adanya paksaan oleh siapapun termasuk Majelis BPSK Kota Tomohon. BPSK Kota Tomohon berpegang teguh pada asas-asas hukum, diantaranya asas kepastian hukum, asas manfaat, dan asas keadilan. Jadi, dapat dipastikan putusan sengketa melalui penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi ini memenuhi rasa keadilan bagi konsumen dan pelaku usaha.<sup>24</sup>

Pada prinsipnya bahwa pelaksanaan putusan arbitrase ini dapat dilaksanakan apabila hasil kesepakatan dari konsumen dan pelaku usaha dilaporkan ke BPSK Kota Tomohon untuk dibuatkan perjanjian perdamaian. Hasil dari perjanjian perdamaian itulah yang nantinya akan dilaksanakan oleh kedua belah pihak. Kalau konsumen dan pelaku usaha telah mencapai kesepakatan dan hasilnya dilaporkan ke BPSK, maka kesepakatan

<sup>20</sup> Pasal 33 Ayat (2) Kepmenperindag RI No.350/MPP/Kep/12/2001, tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.

<sup>21</sup> Pasal 34 Ayat (1) Kepmenperindag RI No.350/MPP/Kep/12/2001, tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.

<sup>22</sup> Pasal 36 Ayat (2) Kepmenperindag RI No.350/MPP/Kep/12/2001, tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.

<sup>23</sup> Pasal 36 Ayat (3) Kepmenperindag RI No.350/MPP/Kep/12/2001, tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK

<sup>24</sup> *Ibid.*

mereka dibuatkan keputusan perdamaian oleh BPSK Kota Tomohon, dan pelaksanaan putusan secara arbitrase bisa efektif apabila kesepakatan yang sudah dilakukan oleh konsumen dan pelaku usaha dapat dilaksanakan dengan baik dan tidak ada menimbulkan masalah dimasa yang akan datang.

Salah satu contoh kasus yang terdapat dalam penyelesaian sengketa Konsumen dengan cara arbitrase di BPSK Kota Tomohon, dengan Nomor registrasi: 04/BPSK/SEKRE/II/2016, antara Bapak Robby Mongdong selaku konsumen dan Drs. Noudy Z. Rawung mewakili AJB Bumiputera 1912 selaku pelaku usaha berlangsung Bulan Maret 2016.

Dalam sidang ketiga ini Pelaku usaha yang diwakili oleh Drs. Noudie Z. Rawung (pimpinan AJB Bumiputera 1912) tidak dapat menghadirkan saudara Yurike Aray sehingga oleh pelaku usaha menyampaikan jawaban atas tuntutan konsumen yaitu:

- Kwintasi yang diajukan oleh konsumen yang berlogo adalah sah, tetapi untuk pengetikan tidak sah karena sudah di tipex, saudara konsumen hanya membayar 1 tahun sedangkan dalam kwitansi tertera 2 tahun.
- Kwintasi bisa dibayar secara regular bulanan, triwulan, semester.
- Mekanisme, setiap jatuh tempo sebelum didistribusikan terbayar atau tidak ada pertanggung jawaban. Agen akan menerima kwitansi setelah dia mempertanggung jawabkan sisa kwitansi yang tidak tertagih lalu diberikan kwitansi jatuh tempo. Jadi setelah sisa kwitansi tidak dipertanggung jawabkan perusahaan akan close, tidak ada lagi kwitansi beredar.
- Tidak semua urusan pemakaian agen dipertanggungjawabkan oleh pelaku usaha sementara buktinya kwitansi terlampir walaupun berlogo.

Setelah mendengarkan keterangan dari kedua pihak yang bersengketa maka majelis BPSK menjatuhkan putusan arbitrase sebagai berikut<sup>25</sup>:

1. Mengabulkan sebagian jumlah ganti rugi yang dimohon konsumen berupa 4 x Rp. 1.369.000 = Rp. 5.476.800.
2. Pelaku usaha wajib menjalankan putusan ini paling lambat 14 (empat belas) hari sejak putusan ini ditetapkan.

Selama proses penyelesaian sengketa, alat-alat bukti barang atau jasa, surat dan dokumen keterangan para pihak, keterangan saksi dan/atau saksi ahli dan bukti-bukti lain yang mendukung dapat diajukan kepada majelis. Dalam proses penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK beban pembuktian ada pada pelaku usaha, namun pihak konsumen juga harus mengajukan bukti-bukti untuk mendukung gugatannya. Setelah mempertimbangkan pernyataan dari kedua belah pihak mengenai hal yang dipersengketakan dan mempertimbangkan hasil pembuktian serta permohonan yang diinginkan para pihak, maka majelis BPSK memberikan putusan.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

1. Upaya konsumen dalam memperjuangkan haknya merupakan konsumen yang mengadakan sengketa kepada BPSK Kota Tomohinn, dengan maksud dan tujuan untuk menuntut ganti kerugian yang dialami oleh konsumen. Setiap konsumen yang melakukan upaya penyelesaian konsumen di BPSK Kota Tomohion untuk mendapatkan haknya serta mendapatkan ganti kerugian dari pelaku usaha sebesar 100% akibat dari pemanfaatan produk yang dibeli konsumen tersebut.
2. Dalam hal ini metode yang digunakan oleh BPSK Kota Tomohon memenuhi unsur tujuan UUPK yang menyelesaikan sengketa harus dalam jangka 21 hari kerja. Dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Tomohon dengan cara arbitrase, konsumen mendapatkan ganti kerugian, dan dalam ganti kerugian tidak harus berbentuk nominal uang, akan tetapi juga berbentuk pemenuhan perjanjian. Dalam pelaksanaan putusan arbitrase, setiap pelaksanaan putusan selalu dituangkan dalam lampiran putusan, yang dimana

---

<sup>25</sup> Putusan Arbitrase *Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen* (BPSK) Kota Tomohon. Nomor 01 tahun 2016

pelaksanaan selalu diketahui oleh BPSK Kota Tomohon. Dalam pelaksanaan putusan Majelis di sini dapat dilihat sanksi yang dimana konsumen dan pelaku usaha wajib mematuhi putusan penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi telah dilaksanakan oleh para pihak. BPSK Kota Tomohon menunjukkan idealismenya dalam menyelesaikan sengketa dengan menggunakan ketentuan hukum yang berlaku untuk menyelesaikan sengketa dan terciptanya pelaksanaan putusan konsiliasi di BPSK Kota Tomohon.

## B. Saran

1. Dalam setiap penyelesaian sengketa konsumen, BPSK Kota Tomohon harus membantu setiap konsumen yang merasa dirugikan dan diusahakan menyelesaikan dengan cara arbitrase. Karena arbitrase adalah salah satu penyelesaian yang disepakati oleh para pihak untuk penyelesaiannya melalui pihak ketiga.
2. BPSK Kota Tomohon pada masa yang akan datang dapat memprogramkan publikasi dan sosialisasi tentang Perlindungan Konsumen dan keberadaan BPSK Kota Tomohon. Publikasi dapat dilakukan melalui berbagai media informasi, seperti media cetak maupun media elektronik. Sedangkan sosialisasi kiranya dapat dilakukan sampai pada tingkat kelurahan dengan harapan masyarakat dapat memahami dan sadar akan kewajiban serta haknya sebagai konsumen dan paham tentang wadah tempat mereka menyelesaikan sengketa jika terjadi sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dan/atau penyedia jasa.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-Buku:

- Barakatullah, Abdul Halim,. *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media., 2010.
- Husni, Neni,. *Hukum Perlindungan Konsumen*,: Mandar Maju. Bandung. 2000
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi,. *Hukum Perlindungan Konsumen*,: Sinar Grafika. Jakarta, 2016

- Miru, Ahmadi,. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*,: PT Raja Grafindo Persada.Jakarta, 2013
- Miru, Sutarman,. *Hukum Perlindungan Konsumen*,: Kencana Prenada Media. Jakarta, 2004
- Mertokusumo, Sudikno,. *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*,: Liberty.Yogyakarta, 2006
- Nasution, AZ,. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*,: Diadit Media.Jakarta, 2002
- Nazli, Muhammad,. *Metode Penelitian*,: Ghalia Indonesia. Jakarta, 2010.
- NHT. Siahaan,. *Hukum Konsumen "Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*,: Panta Rei. Jakarta, 2005
- Sadar, Muhammad,. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*,: Akademia. Jakarta, 2012
- Shofie, Yusuf,. *Penyelesaian Sengketa Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen "Teori dan Praktek Penegakan Hukum*,: Citra Aditya Bakti. Bandung, 2002
- Sidabok, Janus,. *Hukum Perlindungan di Indonesia*,: Citra Aditya. Bandung, 2014
- Sudarsono,. *Kamus Hukum*, Jakarta: Rineka Cipta. 2007
- Suharsono, Ana,. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (Edisi Lux)*,: Widya Karya. Semarang, 2014
- Sunggono, Bambang,. *Metodologi Penelitian Hukum*,: PT Raja Grafindo. 1997.
- Umam, Khotibul,. *Penyelesaian Sengketa Konsumen*. 2013
- Usman, Rachmad,., *Hukum Ekonomi Dalam Dinamika*,: Djembatan. Jakarta, 2004
- Zulham,. *Hukum Perlindungan Konsumen*,: Kencana. Jakarta, 2013

### B. Perundang-undangan:

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.



Keputusan Menteri Perdagangan Republik  
Indonesia Nomor 106/M-  
DAG/KEP/2/2015 tentang  
*Pengangkatan Anggota Badan  
Penyelesaian Sengketa Konsumen  
(BPSK) pada Pemerintah Kota Tomohon*

**C. Internet**

<https://www.google.co.id/amp/s/vixionholick.wordpress.com//perananlembaga-perlindungan-konsumen-terhadap-hak-hak-konsumen-perlindungan-konsumen/amp/>, diakses pada 25 September 2019