

**PERAN BPSK (BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN) DALAM
MENYELESAIKAN PERKARA SENGKETA KONSUMEN (STUDI DI KABUPATEN
KUNINGAN)**

Anthon Fathanudien¹, Bias Lintang Dialog², Dikha Anugrah³

^{1,2,3}Fakultas Hukum, Universitas Kuningan, Kabupaten Kuningan, Jawa Barat.

¹Anthonfathanudien79@gmail.com, ²dikha@uniku.ac.id, ³lintangdialog@uniku.ac.id

Abstrak

Pembentukan BPSK didasarkan pada terdapatnya kehendak publik yang canggung buat beracara di pengadilan sebab posisi konsumen yang dengan cara sosial serta finansial tidak proporsional dengan pelaku usaha. Kehadiran BPSK pula diharapkan hendak kurangi bobot perkara di pengadilan. Yang jadi ringkasan perkara yang awal ialah terdapatnya kedudukan BPSK dalam menuntaskan perkara sengketa konsumen serta perkara yang kedua ialah cara serta prosedur penyelesaian sengketa konsumen di BPSK. Riset ini menitikberatkan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berada di Kabupaten Kuningan dengan memakai tipe serta pendekatan yuridis normatif. Penelitian ini menciptakan serta merumuskan kalau yang amat berguna dari kedudukan BPSK merupakan mengatasi perkara konsumen lewat mediasi, konsiliasi, serta arbitrase. tatanan putusan dengan prosedur konsiliasi serta mediasi bersifat final serta mengikat, tanpa mesti dimintakan fiat eksekusi ke Pengadilan Negeri setempat, sementara itu tatanan putusan yang ditempuh dengan prosedur arbitrase mesti dimintakan fiat eksekusi ke Pengadilan Negeri setempat agar putusan arbitrase itu memiliki kekuatan eksekutorial.

Kata Kunci : Peran, BPSK, Sengketa Konsumen.

Abstract

The formation of BPSK was based on the public's desire to take action in court because the position of consumers was socially and financially disproportionate to business actors. It is also hoped that the presence of BPSK will reduce the weight of cases in court. The summary of the first case is the position of BPSK in resolving consumer dispute cases and the second case is the methods and procedures for resolving consumer disputes at BPSK. This research focuses on the Consumer Dispute Resolution Agency in Kuningan Regency using normative juridical types and approaches. This research found and formulated that what is very useful about BPSK's position is resolving consumer cases through mediation, conciliation and arbitration. Decision orders using conciliation and mediation procedures are final and binding, without having to request a fiat of execution from the local District Court, meanwhile decisions taken using arbitration procedures must be asked for a fiat of execution from the local District Court so that the arbitration decision has executorial force.

Keywords: Role, BPSK, Consumer Disputes.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu perkara yang pokok dari Hukum Mengenai Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999(UUPK) ialah ketentuan mengenai penyelesaian sengketa konsumen. Guna menyelesaikan sengketa konsumen, Pasal 45 Ayat(1) UUPK memberikan 2 opsi merupakan menggugat pelaku usaha lewat lembaga yang berperan menyelesaikan sengketa antara konsumen serta pelaku usaha ataupun lewat peradilan yang berada di area peradilan umum.

Apabila penyelesaian sengketa konsumen dilakukan di luar peradilan menurut Pasal 52 UUPK adalah lewat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen(BPSK), dengan metode melalui mediasi, arbitrase, serta konsiliasi. Gugatan yang sudah diajukan ke BPSK mesti ditindaklanjuti oleh BPSK, serta BPSK mesti memberikan putusan. Putusan itu menurut Pasal 56 Ayat(2) UUPK bersifat final serta mengikat, dengan kata lain tidak bisa dilakukan banding serta kasasi. Akan tetapi menurut Pasal 54 Ayat(3) UUPK terhadap putusan itu bisa dimintakan upaya hukum(keberatan) ke Pengadilan Negeri.

Kesempatan mengajukan keberatan bagi putusan BPSK pada Pengadilan Negeri ialah tatanan campur tangan seperti itu besar dari lembaga peradilan umum pada penyelesaian sengketa lewat BPSK. Maksudnya kekuatan putusan dari BPSK dengan cara yuridis sedang digantungkan pada kewenangan majelis hukum akibatnya tidak benar-benar akhir. Sebaliknya dalam praktek pengajuan keberatan bagi putusan BPSK di pengadilan Negeri berlaku hukum dengan cara perdata umum, sehingga menambah panjang cara penyelesaian sengketa konsumen.

Perkara yang ada adalah dalam eksekusi kepada putusan BPSK, agar mempunyai kekuatan eksekusi, putusan BPSK harus dimintakan penetapan eksekusi ke pengadilan, akan tetapi keputusan tentang susunan metode permohonan eksekusi pada putusan BPSK itu belum ada. Menurut perihal itu, catatan ini berupaya membahas, bagaimana arti, serta cara mengenai penyelesaian sengketa konsumen bagi UUPK, untuk menciptakan optimalisasi perlindungan terhadap konsumen.

Eksistensi BPSK bisa jadi bagian dari pemerataan penyeimbang, amat penting guna konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha ataupun produsen, sebab sengketa di antara konsumen serta pelaku usaha ataupun produsen biasanya nominalnya kecil sehingga tidak bisa jadi mengajukan sengketa di pengadilan karena tidak serupa

antara pengeluaran kasus dengan besarnya kerugian yang akan dituntut.¹ Pembentukan BPSK sendiri didasarkan pada terdapatnya keinginan publik yang segan buat beracara di pengadilan karena posisi konsumen yang dengan cara sosial serta finansial tidak sepadan dengan pelaku usaha². Eksistensi BPSK pula diharapkan akan mengurangi beban perkara di pengadilan.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dikemukakan diatas, sehingga bisa diidentifikasi permasalahan yang hendak diteliti serta dianalisa ialah Bagaimana Peran BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen serta Bagaimana Prosedur serta mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di BPSK

C. Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian hukum empiris dengan melakukan pengumpulan data primer melalui wawancara dengan sumber terkait. Yuridis empiris³ yakni suatu pendekatan yang dilakukan guna menganalisa mengenai sejauh manakah suatu peraturan ataupun perundang-undangan atau hukum yang sedang berlaku dengan cara efisien. Penelitian ini memakai data yang diperoleh langsung dari masyarakat (mengenai sikap nyata) serta dari bahan pustaka. Penelitian hukum empiris mengutamakan data sekunder untuk kemudian dilanjutkan dengan penelitian kepada data primer di lapangan ataupun kepada masyarakat.

Prosedur pendekatan ini dilengkapi dengan: kesatu, pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), ialah pendekatan ini dipakai guna memperoleh deskripsi analisis peraturan hukum yang menyusun mengenai perlindungan konsumen. Kedua, pendekatan perkara (*case approach*), pendekatan ini dipakai guna mangulas kasus- kasus mengenai sengketa konsumen yang masuk BPSK. Setelah itu data yang terkumpul diolah serta dianalisis dengan metode deskriptif kualitatif buat mendapatkan suatu kesimpulan.

¹ Indah Sukmaningsih. (2000, April 20). *Harapan segar dari kehadiran Undang-undang Perlindungan Konsumen*, Kompas.

² Sularsi. (2001). *Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen. Ini Lika Liku Perjalanan Undang-undang Perlindungan Konsumen* (pp. 86–87). Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia

³ Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Hukum Empiris*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 34

PEMBAHASAN

Peran BPSK dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen

BPSK yakni lembaga non-struktural yang terletak di semua daerah kota ataupun kabupaten, dengan tujuan guna menyelesaikan permasalahan yang berlangsung antara konsumen serta pelaku usaha tanpa mesti melibatkan pengadilan. BPSK dimaksudkan untuk membantu para konsumen agar memperoleh hak serta keseimbangan dengan teknik yang cepat serta diikuti pengeluaran yang tidak mahal. Teknik penyelesaian sengketa dengan BPSK didahulukan dengan teknik musyawarah dengan cara kekeluargaan serta tercantum dalam hal persidangan, tanpa dukungan pengacara. Penyelesaian sengketa dilakukan lewat jalur mediasi, arbitrase serta konsiliasi sesuai dengan Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen serta Tata Tertib Niaga.

A. Z. Nasution berpendapat sengketa konsumen ialah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha (baik dalam hukum publik maupun hukum privat) mengenai produk barang tertentu yang dikonsumsi konsumen dan/atau jasa yang ditawarkan produsen maupun pelaku usaha⁴. Setiap konsumen yang menderita kerugian bisa mengajukan permohonan pengaduan ke BPSK.

Perihal kontribusi BPSK dalam menyelesaikan kasus konsumen, sudah diatur dalam Undang- Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. peraturan itu mengatakan ada 2 (2) penjelasan penting BPSK merupakan:

1. Konsumen tidak mesti menyelesaikan sengketa ataupun permasalahan melalui BPSK. Meski begitu, putusan BPSK memiliki kekuatan hukum yang kuat untuk membuat jera pelaku usaha. Selain karena hukuman berat, putusan bisa dijadikan berkas permasalahan untuk penyidik.
2. Pasal 46 Ayat (1) Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengatakan jika, tindakan pelanggaran para pelaku usaha bisa digugat oleh:
 - a. ahli waris dari pelaku usaha ataupun konsumen yang merasa dirugikan;
 - b. sebagian konsumen dengan keperluan serupa;
 - c. LSM yang bekerja di perspektif perlindungan konsumen sesuai ketentuan undang- undang
 - d. pemerintah ataupun instansi terkait.

⁴ Adi Nugroho. (2009). *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Telaga Ilmu Indonesia, hlm 3

BPSK yang bekerja menangani permasalahan konsumen serta pelaku usaha memiliki kedudukan sebagai berikut:⁵

1. Menangani perkara konsumen melalui mediasi, konsiliasi, serta arbitrase.
2. Membuka konsultasi perlindungan konsumen.
3. memperhatikan pencantuman klausul baku.
4. jika ada pelanggaran Undang- undang Perlindungan Konsumen, BPSK patut melaporkan pada penyidik.
5. BPSK harus menerima pengaduan dengan teknik tertulis ataupun tidak tertulis mengenai berbagai kategori pelanggaran.
6. BPSK bertugas melakukan pemeriksaan perkara serta penelitian terkait perkara perlindungan konsumen.
7. BPSK berwenang memanggil pelaku usaha yang diduga melanggar Undang- undang Perlindungan Konsumen.
8. BPSK berwenang menampilkan saksi ahli, saksi, atau seseorang yang diduga mengetahui perbuatan pelanggaran Undang- undang Perlindungan Konsumen.
9. BPSK sanggup meminta dukungan penyidik dalam perihal mendatangkan saksi, saksi ahli, serta pelaku usaha, apabila mereka tidak ingin memenuhi permohonan dari BPSK.
10. Memeriksa kebenaran alat bukti buat tujuan penyelidikan.
11. Memastikan ada maupun tidaknya kerugian di pihak konsumen.
12. BPSK mesti memberitahukan setiap putusan atas pelanggaran terhadap pelaku usaha.
13. BPSK berwenang menjatuhkan sanksi administratif pada pelaku usaha yang menerapkan pelanggaran.

Dalam menyelesaikan perkara konsumen, BPSK mesti memiliki 3 prinsip pokok. Hal ini senada dengan pemikiran S. Sothi Rachagan- Vice the Chancellor of Nilai University yang menyatakan jika, menyusun badan penyelesaian sengketa konsumen tidak bisa leluasa dari prinsip berikut:⁶

- a. Prinsip aksesibilitas. Prinsip aksesibilitas merupakan usaha guna memberitahukan lembaga yang berperan menyelesaikan perkara sengketa konsumen. Prinsip ini

⁵ Celina Tri Siwi. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika.

⁶ Abdulrrasyid, & Priyatna. (2002). *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Suatu Pengantar*. Fikahati Aneka.

memutuskan lembaga tersebut sanggup diakses masyarakat umum. Adapun lingkup prinsip aksesibilitas, yaitu proses mudah serta sederhana, biaya terjangkau, pembuktian fleksibel, menyeluruh, bisa diakses langsung, serta ada di tempat mana pun.

- b. Prinsip *fairness*. makna prinsip ini, merupakan mengusahakan penyelesaian sengketa bersifat mandiri dengan keseimbangan yang lebih didahulukan. Dalam mengaplikasikan prinsip *fairness*, kepastian hukum diabaikan. Walaupun begitu, penyelesaian kasus konsumen mesti memenuhi ketentuan *public accountability*.
- c. Prinsip efisien. Prinsip efisien menentukan suatu badan penyelesaian sengketa dibatasi lingkup permasalahannya tercantum kesulitan serta nilai klaim. Jadi, seluruh berkas perkara yang masuk ke BPSK mesti dituntaskan dengan cepat tanpa membiarkan kualitas penyelesaian.

Sengketa di BPSK dibedakan menurut kategori produk, merupakan sengketa barang serta jasa. Sengketa barang. Sebagian kasus yang tercantum dalam sengketa barang, antara lain makanan serta minuman, berlangganan surat kabar, elektronik, dan perhiasan. Serta Sengketa jasa. Jenis sengketa jasa mencakup pemakaian jasa, antara lain asuransi, pembelian rumah, perbankan, angsuran kendaraan, telekomunikasi, listrik, air, serta PDAM. Tidak ketinggalan, jasa kartu kredit, transportasi umum, dan parkir pula tergolong dalam sengketa jasa.

Prosedur dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK

Prosedur dan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha baik publik atau privat diatur dalam Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999. Dalam peraturan ini dikatakan jika, penyelesaian kasus konsumen memiliki keistimewaan. Faktornya, pihak yang bersengketa bisa memilih beberapa lingkungan peradilan.

Lingkungan peradilan tersebut mencakup, penyelesaian di pengadilan serta luar pengadilan. Hal itu sesuai dengan Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menerangkan jika penyelesaian masalah bisa dilakukan melalui cara- cara berikut ini:

1. Cara damai. Jalur damai guna menuntaskan sengketa konsumen tidak melibatkan BPSK ataupun pengadilan. Antara konsumen serta pelaku usaha menuntaskannya dengan cara kekeluargaan. Dan penyelesaiannya terlepas dari ketentuan Pasal 1851- 1864 Kitab Undang- undang Hukum Perdata. Di dalam pasal itu terdapat

ketentuan syarat-syarat, kekuatan hukum, dan perdamaian yang mengikat (*dading*).

2. Cara menyelesaikan sengketa melalui pengadilan. Konsumen pula bisa memilih penyelesaian melalui pengadilan. Usaha ini mesti mengikuti aturan-aturan di peradilan umum. Dan semua keputusannya terletak di tangan badan yang mengatasi sengketa konsumen serta pelaku usaha.
3. Penyelesaian permasalahan melalui BPSK. Cara ketiga adalah melalui BPSK.

Prosedur serta mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yakni sebagai berikut:

1) Tahap Pertama: Pengajuan Gugatan

Pengajuan gugatan, seperti diuraikan lebih dahulu, bisa dilakukan oleh konsumen maupun sekelompok konsumen. Permohonan tersebut diajukan ke BPSK terdekat dari tempat tinggal penggugat. Lokasi BPSK umumnya di ibu Kota kabupaten ataupun kotamadya. Apabila pelanggan tidak bisa mengajukan permohonan sendiri, beliau diperkenankan mengirim kuasanya. Begitu pula pada saat penggugat meninggal dunia, sakit, ataupun lanjut usia, pengaduan bisa dilakukan oleh ahli waris yang berkaitan. Cara mengajukan permohonan gugatan itu bisa dengan cara lisan ataupun tertulis. Apabila semua itu memenuhi ketentuan hukum.

Sesudah menentukan perwakilan, kemudian permohonan tertulis dikirimkan ataupun diserahkan ke sekretariat BPSK. Sebagai data pernah menerima, biasanya BPSK memberikan tanda terima tertulis. Sementara itu, khusus permohonan lisan, sekretariat akan mencatat pengajuan penggugat di suatu formulir. Di formulir itu nantinya ada tanggal serta nomor registrasi. Bagaimana seandainya berkas permohonan tidak sempurna atau keluar dari ketentuan Kemenperindag Nomor 350/MPP/ Kep/ 12/ 2001. Dalam perkara ini, BPSK berwenang menolak pengajuan permohonan. Hal itu pula dilakukan ketika permohonan yang diajukan bukan wewenang BPSK. Apabila permohonan memenuhi standard, BPSK mesti memanggil tergugat (pelaku usaha). Pemanggilan tersebut berupa surat tertulis yang dilampiri gugatan dari konsumen. Proses pemanggilan ini terjadi sangat lama 3 hari sejak berkas pemohon masuk serta disetujui BPSK.

2) Tahap Kedua: penetapan Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Tahap berikutnya, sesudah tergugat memenuhi panggilan, kedua belah pihak memutuskan prosedur penyelesaian masalah. Prosedur tersebut mesti disetujui keduanya. Berikut ini prosedur yang bisa dipilih.

- a. Mediasi. Cara ini digunakan guna menyelesaikan sengketa konsumen di pengadilan melalui BPSK. kontribusi BPSK hanya sebagai advokat. Sementara itu penyelesaian permasalahan diserahkan pada pihak yang bersengketa.
- b. Konsiliasi. Prosedur konsiliasi digunakan dalam penyelesaian permasalahan konsumen di luar pengadilan. Badan bertugas guna mendamaikan pihak yang bersengketa. Namun, badan hanya sebagai konsiliator (pasif). Sedangkan itu, hasil putusan diserahkan terhadap pihak penggugat serta tergugat.
- c. Arbitrase. Pada prosedur arbitrase, para badan berlaku aktif dalam menyelesaikan permasalahan pihak yang bersengketa. Khusus arbitrase, penyelesaian permasalahan dilakukan melalui pengadilan negeri serta kasasi Mahkamah Agung. Sebab itu, keputusan akhir terletak di tangan MA. pengaduan dianggap selesai di tahap ini.

3) Tahap Ketiga: Putusan Sengketa Konsumen serta Pelaku Usaha.

Putusan yang diresmikan oleh lembaga BPSK terdiri dari 2 kategori berikut ini:

- Putusan BPSK guna proses penyelesaian dengan konsoliasi serta mediasi. Putusan ini memuat kesepakatan damai tanpa diikuti sanksi administratif. kesepakatan tersebut disepakati serta ditandatangani pihak yang bersengketa.
- Putusan BPSK guna proses arbitrase. Berbeda dengan konsiliasi serta mediasi, arbitrase memuat putusan masalah perdata. Setiap putusan memuat duduk permasalahan disertai pendapat hukum.

Meski setiap kategori putusan berlainan hasil, BPSK mesti mendahulukan musyawarah guna meraih mufakat. jika negosiasi tidak kunjung tercapai, tahap berikutnya ialah mengambil suara paling banyak. Itu juga mesti didasarkan pada kesepakatan pihak yang bersengketa. Putusan yang dihasilkan minimal mesti membuat efek jera guna pelaku usaha akibatnya bersedia bertanggung jawab atas kerugian konsumen. Serta bersedia mengganti rugi dampak pencemaran barang yang diperdagangkan. Ketentuan ini juga berlaku buat produk berbentuk jasa pelayanan.

Hal yang perlu diketahui terkait ganti rugi ialah sifat kerugiannya. jika kerugian itu bersifat nyata, BPSK pasti menyepakati permohonan penggugat. Sebaliknya, Undang-undang Perlindungan Konsumen tidak mengharapkan ataupun memperbolehkan BPSK

buat mengabulkan ganti kerugian immaterial. Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen dijelaskan jika, gugatan tersebut mencakup hilangnya peluang mendapatkan keuntungan, kenikmatan, ataupun nama baik. Jadi, apa juga faktornya, pengajuan mesti bersifat nyata maka BPSK bisa menjatuhkan sanksi setimpal pada pelaku usaha.

Dalam memberikan putusan akhir sekaligus sanksi pada sengketa konsumen, sebagian ketetapan ini harus dipatuhi, merupakan:

- a. ketentuan mesti dikeluarkan oleh lembaga sangat pelan 21 hari kegiatan mulai petisi masuk dan didapat oleh BPSK.
- b. Selesai pemberitahuan putusan BPSK, sangat lama 7 hari termasuk sejak pembacaan, pihak yang bersengketa mesti memberikan pernyataan menerima ataupun menolak. jika salah satu menolak, maka pengajuan banding sangat lama 14 hari; dimulai dari pemberitahuan putusan.
- c. Putusan yang ditolak ataupun tidak dilaksanakan bisa dianggap sebagai kriminalisasi. Dalam permasalahan ini, BPSK berhak memohon dukungan penyidik buat membawa masalah ke Pengadilan Negeri. Artinya, pengadilan mengambil ketentuan menurut Undang-Undang Perlindungan konsumen Pasal 58 Ayat (2).
- d. Jika putusan diperoleh oleh kedua belah pihak, pelaku usaha diberikan durasi 7 hari untuk melakukan putusan. Pengaduan dianggap selesai disaat pelaku usaha berhasil melakukan tugasnya dengan baik.
- e. Guna putusan BPSK yang tidak dipermasalahkan oleh pelaku usaha, mesti segera dimintakan fiat.
- f. Sangat lambat 5 hari selesai pengajuan keberatan, pelaku usaha tidak kunjung menyelenggarakan putusan, BPSK memberikan berkas permasalahan pada penyidik.

Penyelesaian sengketa konsumen bisa melalui berbagai prosedur, antara lain arbitrase, konsiliasi, serta mediasi. Hasil penyelesaian masalah tersebut dicantumkan dalam kesepakatan tertulis. Agar kuat dengan cara hukum, kesepakatan dilampirkan ketentuan lembaga yang dibubuhi tanda tangan pimpinan serta anggota lembaga. Adapun tatanan putusan lembaga BPSK berbentuk perdamaian, gugatan dikabulkan, serta gugatan ditolak. Apa pun putusan BPSK, semua itu bersifat selesai serta memiliki kekuatan hukum. Eksekusi putusan BPSK bisa diajukan pada Pengadilan Negeri tempat konsumen yang merasa dirugikan.

Peraturan dalam Pasal 54 Ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, putusan BPSK tidak mungkin bisa diajukan banding. Hal senada pula dipandang dalam

Keputusan Menteri Perindustrian serta Perdagangan Nomor 350/ MPP/ Kep/ 12. Dalam Pasal 56 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Di sana tertulis, jika ada peluang guna mengajukan banding ke Pengadilan Negeri setempat. Pihak yang bersengketa diberikan waktu antara 14 hari setelah pembacaan putusan BPSK. Sayangnya, perkara sering muncul efek BPSK tidak menerangkan adanya keberatan dengan cara terbatas.

Kehadiran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam khazanah kelembagaan hukum di Tanah Air adalah peristiwa yang cukup khusus. Ada yang beranggapan jika BPSK ialah serupa *small claim court*, meski terdapat yang menolak pengkategorian ini karena kata "*court*" tersebut umum diterjemahkan selaku "pengadilan". BPSK memang bukan pengadilan, melainkan badan pilihan penyelesaian sengketa di luar pengadilan (Pasal 49 ayat [1] Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen). Terbebas apakah kita bersedia memahami kata "*court*" ini dengan cara luas ataupun dengan cara kecil, tidaklah bisa dibantah jika keberadaan *small claim court* di sebagian negara sudah menginspirasi pendapat awal pembentukan BPSK, sehingga kesimpulannya dimuat di dalam Undang- Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Timbulnya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diatur dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Bab XI Pasal 49 hingga Pasal 58. Pasal 49 Ayat (1) UUPK menerangkan jika pemerintah membuat badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II guna penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan. lembaga ini adalah peradilan kecil (*small Claim Court*) yang mengadakan persidangan dengan menghasilkan ketentuan dengan cara cepat, sederhana serta dengan biaya murah sesuai dengan asas peradilan. Disebut cepat karena mesti memberikan keputusan dalam waktu maksimal 21 hari kerja (Pasal 55 UUPK) serta tanpa ada upaya hukum banding yang bisa memperlama prosedur penerapan ketentuan (Pasal 56 serta Pasal 58), sederhana karena cara penyelesaiannya bisa dilakukan sendiri oleh pihak yang bersengketa, serta murah sebab biaya yang dikeluarkan guna menempuh prosedur persidangan sangat ringan.

Keberadaan BPSK diharapkan sebagai pilihan untuk kejenuhan serta keperihatinan masyarakat pada sistem peradilan di Indonesia. UUPK tidak dengan cara selesai memberikan peran pada BPSK sebagai suatu lembaga pengganti penyelesaian sengketa konsumen. Terdapat beberapa kasus dalam penerapan merupakan menyangkut

eksistensi dari lembaga BPSK. Kasus yang lain yang berguna adalah menyangkut kedudukan serta wewenang BPSK. Pasal 54 ayat (3) UUPK menerangkan jika putusan BPSK bersifat “final dan mengikat” kehilangan makna serta menjadi berarti untuk konsumen yang mencari keseimbangan melalui BPSK pada saat dihadapkan pada ketetapan Pasal 56 ayat (2) dimana terbukanya peluang mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri. Sementara itu dalam sistem hukum acara di Indonesia, baik hukum acara pidana ataupun hukum acara perdata tidak memahami istilah keberatan. Dalam teknik pengajuan keberatan pada putusan BPSK tersebut.

Struktur keanggotaan BPSK, yang terdiri dari komponen pemerintah, konsumen, serta pelaku usaha. Hal ini berbeda dengan KPPU yang menyelesaikan sengketa bertentangan langsung dengan pelaku usaha. KPPU dengan gagah tampak sebagai representasi dari negara dengan susunan komisioner yang dilantik serta diambil sumpah oleh pemimpin negara. jika ada pelaku usaha yang memberi tahu pelaku usaha lain ke KPPU, pihak pelapor ini tidak akan dijadikan sebagai pihak di dalam teknik penyelidikan di KPPU. lembaga KPPU mengambil alih kasus itu serta tampak, ibaratnya merangkap sebagai “penuntut biasa” serta “hakim” sekalian. BPSK tidak didesain berperan sebagai high profile semacam itu.

Terdapat sebagian perbandingan lain yang hendak mengambil tempat jika disinggung panjang lebar dalam tulisan ini. walaupun begitu, kata “pengawas” yang menempel pada KPPU ternyata pula dengan cara tersirat disandang oleh BPSK. Pasal 52 huruf c UUPK memberi kedudukan guna BPSK demi melaksanakan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku. kedudukan ini berguna, tetapi efisien tidak mungkin dapat dilakukan oleh BPSK, ataupun jika dilakukan tidak bisa maksimal serta efektif sebab memang hendak bertentangan dengan kendala- kendala abstrak serta teknis.

Kewenangan BPSK sebetulnya amat terbatas, walaupun selalu hal ini tidak dipahami oleh banyak pihak, apalagi mungkin oleh anggota-anggota BPSK sendiri. Sebagian anggota BPSK di bermacam wilayah tidak mengetahui pengaruh dari Pasal 60 UUPK. Pasal ini mesti dibaca selaku koridor pembatas wewenang BPSK. Menurut Pasal 60 UUPK, BPSK berhak menjatuhkan hukuman administratif pada pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) serta ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26 UUPK.

Pasal 20 UUPK menjadi koridor wewenang BPSK dalam penjatuhan hukuman administratif, sehingga berarti penyelesaian perkara periklanan bisa dibaca dalam 2 aspek hukuman sekaligus. jika hendak dijatuhi hukuman pidana, maka pelaku usaha

periklanan mesti dituntut di pengadilan (dalam hal ini bersumber di pengadilan negeri dalam lingkungan peradilan umum), sedangkan itu jika hendak dijatuhi hukuman administratif, maka tempat penyelesaiannya terdapat di BPSK.

Proses fungsi BPSK menggunakan konsiliasi, mediasi, atau arbitrase, maka hukuman administratif hanya mungkin diserahkan apabila konsumen serta pelaku usaha memilih untuk menyelesaikan sengketa mereka melalui arbitrase. BPSK hendak menghasilkan putusan serta di dalam putusan itu bisa diserahkan hukuman administratif. Besarnya hukuman administratif berupa penentuan ganti rugi sungguh banyak Rp. 200 juta rupiah. Jumlah maksimal ini tidak jelas, apakah mesti dalam tatanan uang (sebab pelanggaran pada Pasal 19 terdapat jenis hukuman administratifnya: pengembalian uang atau penggantian barang serta/atau jasa yang serupa ataupun setingkat nilainya, maupun pemeliharaan kesehatan serta atau maupun pemberian bantuan).

Kepada putusan melalui arbitrase ini, konsumen serta/ataupun pelaku usaha bisa mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri. Sebutan “keberatan” ini terencana dipakai buat menjauhi asumsi cocok dengan “Banding”. Dapat jadi pula sebab seperti itu BPSK tidak dianggap sebagai “*court*”, sama seperti KPPU yang putusannya juga diberi kanalisasi yang sama ke pengadilan negeri melalui pengajuan keberatan oleh pelaku usaha. Akan tetapi, pengertian terminologi “keberatan” ini membingungkan, khusus pada tahap-tahap awal penggunaan UUPK, sebab Pasal 54 ayat (3) UUPK menyatakan putusan lembaga BPSK bersifat final serta mengikat.

Guna mengeksekusi putusan BPSK juga ternyata tidak layak hanya berbekal iktikad baik pelaku usaha. Menurut Pasal 57, putusan lembaga BPSK senantiasa harus dimintakan eskekusinya dahulu pada Pengadilan Negeri di tempat tinggal konsumen. Sekalipun tidak terdapat “upaya hukum” keberatan, senantiasa saja putusan badan arbitrase BPSK ini mesti berkaitan dengan aturan pengadilan. mungkin mengapa di satu sisi terdapat kemauan mempercepat eksekusi (7 hari aktivitas setelah pelaku usaha menerima putusan), akan tetapi di faktor lain ada kemauan guna tetap menyertakan Pengadilan negeri, yang notabene hendak membuat penyelesaian suatu perkara menjadi lebih lama.

Pasal 23 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengatur jika pelanggan bisa mengajukan gugatan pada pelaku usaha melalui badan penyelesaian sengketa konsumen ataupun ke badan peradilan. Setelah itu, bagi Pasal 52

UUPK, salah satu wewenang dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ialah menerima pengaduan baik tertulis ataupun tidak tertulis dari konsumen mengenai terjadinya pelanggaran kepada perlindungan konsumen. Jadi, penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK tidak butuh persetujuan kedua belah pihak buat memilih BPSK sebagai forum penyelesaian sengketa.

Pasal 45 UUPK memang menyebutkan kalau penyelesaian sengketa konsumen bisa ditempuh melalui pengadilan ataupun di luar pengadilan bersumber pada pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Tetapi, ini tidak berarti dalam mengajukan gugatan mesti pernah disetujui dulu oleh para pihak. Menurut uraian Pasal 45, ini maksudnya dalam penyelesaian sengketa konsumen tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahapan diusahakan buat memakai penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Jadi, pengajuan gugatannya tidak mesti atas persetujuan para pihak, namun para pihak bisa bermufakat buat memilih perdamaian guna penyelesaian sengketanya.

Penyelesaian sengketa BPSK yang melalui metode konsiliasi ataupun mediasi maupun arbitrase. Menurut Pasal 52 huruf (a) UUPK, BPSK berhak guna melakukan penanganan serta penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi maupun arbitrase atau konsiliasi. Hal mediasi, arbitrase serta konsiliasi ini setelah itu diatur lebih lanjut dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/ Mpp/ Kep/ 12/ 2001 Tahun 2001 mengenai Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Kepmen Perindag 350 th 2001). Menurut Pasal 4 ayat (1) Kepmen Perindag Nomor 350/Mpp/Kep/12/2001, penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui metode konsiliasi ataupun mediasi maupun arbitrase dilakukan dengan dasar pilihan serta persetujuan para pihak yang berkaitan. Jadi, yang butuh persetujuan para pihak adalah jika penanganan sengketa konsumen di BPSK dilakukan dengan metode mediasi/konsiliasi/arbitrase.

Konsumen bisa menggugat pelaku usaha ke BPSK ataupun ke badan peradilan. Akan tetapi, dalam hal sengketa itu bukan wewenang BPSK, Pimpinan BPSK mampu menolak permohonan penyelesaian sengketa konsumen (lihat Pasal 17 Kepmen Perindag Nomor 350 tahun 2001). Dalam perihal pernah ada kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumen mengenai forum penyelesaian sengketa, sehingga sudah sepatutnya para pihak menyerah pada klausula tersebut. Ini merujuk pada Pasal 1338 Kitab Undang- undang Hukum Perdata (KUHPer), jika kesepakatan yang dibuat dengan

cara sah mengikat para pihaknya sebagai undang-undang. Oleh karena itu, semestinya penyelesaian sengketa dilakukan beralasan perjanjian awal.

Pasal 52 huruf g UUPK memang memberikan wewenang pada BPSK guna memanggil pelaku usaha yang diprediksi sudah melaksanakan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen. Akan tetapi, BPSK tidak diserahkan wewenang guna melakukan pemanggilan paksa pada pelaku usaha itu. BPSK bisa memohon dukungan penyidik buat menampilkan pelaku usaha yang tidak mau penuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen (Pasal 52 huruf i UUPK). Jadi, BPSK tidak memiliki wewenang buat melakukan pemanggilan paksa, tetapi BPSK bisa memohon dukungan pada penyidik buat menampilkan pelaku usaha. Penyidik di silakan merujuk pada Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia serta Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu di lingkungan instansi pemerintah yang lingkup peran serta tanggung jawabnya di sisi perlindungan konsumen (Pasal 59 ayat [1] UUPK).

Dalam perihal pelaku usaha senantiasa tidak memenuhi panggilan BPSK, maka BPSK dapat mengontrol sengketa konsumen tanpa kehadiran pelaku usaha. Hal ini mengarahkan pada Pasal 36 Kepmen Perindag Nomor 350/2001, merupakan dalam hal pelaku usaha tidak muncul pada hari sidang I (awal), majelis hakim BPSK hendak memberikan kesempatan terakhir kepada pelaku usaha guna tampil pada sidang II (kedua) dengan membawa alat bukti yang dibutuhkan. jika pada sidang II (kedua) pelaku usaha tidak muncul, maka gugatan konsumen dikabulkan oleh Majelis tanpa kehadiran pelaku usaha. Jadi, dalam perihal pelaku usaha tidak menghadiri sidang, maka BPSK dapat mengabulkan gugatan konsumen. Adapun putusan BPSK sendiri ialah putusan yang final serta sudah mempunyai kekuatan hukum yang tetap (Pasal 54 UUPK jo Pasal 42 ayat [1] Kepmen Perindag Nomor 350 th 2001). Final artinya dalam badan penyelesaian sengketa konsumen tidak ada usaha banding serta kasasi (uraian Pasal 54 ayat[3] UUPK). Putusan BPSK setelah itu dapat dimintakan penetapan eksekusi oleh BPSK kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan (Pasal 42 ayat[2] Kepmen Perindag Nomor 350 th 2001).

Salah satu kasus yang utama dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ialah ketetapan mengenai penyelesaian sengketa konsumen. Guna menyelesaikan sengketa konsumen, Pasal 45 Ayat (1) UUPK memberikan 2 (2) pilihan yakni menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang berfungsi menuntaskan

sengketa antara konsumen serta pelaku usaha ataupun melalui peradilan yang terdapat di lingkungan peradilan umum.

Jika penyelesaian sengketa konsumen dilakukan di luar peradilan, menurut Pasal 52 UUPK ialah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dengan metode melalui mediasi, arbitrase serta konsiliasi. Gugatan yang sudah diajukan oleh BPSK mesti ditindaklanjuti oleh BPSK, serta BPSK mesti memberikan putusan. Putusan tersebut bagi Pasal 56 Ayat (2) UUPK bersifat final serta mengikat, yakni tidak dapat banding serta kasasi. Bagi Pasal 54 Ayat (3) pada putusan itu dapat dimintakan upaya hukum (keberatan) ke Pengadilan Negeri.

Peluang mengajukan keberatan bagi putusan BPSK kepada Pengadilan Negeri ialah tatanan campur tangan dari lembaga peradilan umum pada penyelesaian konflik melalui BPSK. Artinya daya putusan dari BPSK dengan teknik yuridis masih digantungkan pada wewenang pengadilan akhirnya tidak benar-benar berakhir. Sementara itu dalam praktek pengajuan keberatan menurut putusan BPSK di Pengadilan Negeri berlaku hukum dengan cara perdata umum, alhasil menambah panjang metode penyelesaian sengketa konsumen. Kasus yang lain ialah dalam eksekusi pada putusan BPSK. Agar mempunyai kekuatan eksekusi, putusan BPSK mesti dimintakan penetapan eksekusi ke pengadilan, akan tetapi kepastian tentang tatacara permohonan eksekusi terhadap putusan BPSK tersebut belum ada.

Terdapat beberapa hambatan yang dirasakan BPSK dalam mengaplikasikan Undang- undang Perlindungan Konsumen, antara lain yakni: hambatan kelembagaan, hambatan pendanaan, hambatan sumber daya manusia BPSK, hambatan peraturan, hambatan pembinaan serta pengawasan dan rendahnya koordinasi antara aparat penanggung jawab, hambatan kurangnya sosialisasi terhadap peraturan perlindungan konsumen, hambatan rendahnya repon masyarakat terhadap UU Perlindungan konsumen serta lembaga BPSK.⁷

Hambatan yang timbul dalam eksekusi putusan BPSK menurut Pasal 54 Ayat (3) UUPK, putusan BPSK dari hasil konsiliasi, arbitrase serta mediasi bersifat final serta mengikat. Final berarti suatu yang harus dijalani para pihak prinsip *res judicate pro vitate habetur* ialah suatu putusan yang tidak mungkin lagi buat dilakukan upaya hukum, dinyatakan sebagai putusan yang mempunyai kekuatan hukum pasti. Putusan

⁷ Aries Kurniawan. (2008, August 3). *Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Kompas, 3.

BPSK mestinya mesti dipandang selaku putusan yang memiliki kekuatan hukum yang tetap (*inkracht van gewijsde*). Pasal 56 Ayat (2) UUPK para pihak ternyata masih bisa mengajukan "keberatan" ke Pengadilan Negeri sangat lambat 14 hari setelah pemberitahuan BPSK. Perihal ini berarti bertentangan dengan sifat putusan BPSK yang bersifat final serta mengikat.

Hambatan pula muncul pada disaat eksekusi. Agar memiliki kekuatan eksekusi, putusan BPSK mesti dimintakan penetapan (eksekusi) ke pengadilan. Dalam praktek, tidak mungkin memintakan penetapan eksekusi sebab belum terdapat peraturan maupun petunjuk tentang tata cara pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK. Perma Nomor 1 Tahun 2006 mengenai tata Cara pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK pada hakikatnya hanya menyusun tentang pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK. Pasal 2 Perma Nomor 1 Tahun 2006 menyusun jika yang sanggup diajukan keberatan ialah terhadap putusan arbitrase BPSK.

Dalam tentang sengketa konsumen, kehadiran BPSK yang dibentuk pemerintah, semstinya bisa menjadi bagian dari usaha perlindungan konsumen pada saat sengketa dengan pelaku usaha. Pemerintah sebagai institusi pembentuk BPSK rasanya kurang sungguh- sungguh dalam pengembangan BPSK maka benar-benar bisa menjadi maksimal. tanggapan umum yang Nampak positif pemerintah pusat ataupun daerah, lebih sibuk mengejar serta melayani investor dari pada mempertimbangkan keperluan masyarakat tercantum hak- hak konsumen.

Keanggotaan BPSK terdiri menurut komponen pemerintah, komponen konsumen, serta komponen pelaku usaha, yang masing-masing komponen diwakili oleh 3-5 orang, yang diangkat serta diberhentikan oleh Menteri (Pasal 49 Ayat 3 serta 5 UUPK). Persyaratan buat anggota BPSK yang diatur dalam Kepmenperindag Republik Indonesia Nomor 301/MPP/Kep/10/2001 perihal Pengangkatan, Pemberhentian Anggota serta Sekretaris BPSK Tampak jelas mengutamakan pemikiran resmi dari kapasitas maupun kompetensinya. Misalnya saja persyaratan pangkat maupun golongan tertentu (minimal Pembina/IVa) buat anggota BPSK dari komponen pemerintah kerap kali mempersulit dalam pencarian serta perekrutan orang yang tepat. Pada umumnya pegawai pemerintah di daerah dengan golongan pangkat tersebut telah menempati jabatan yang bernilai.

Penyelesaian kepada kasus tersebut di atas yakni dimana kehadiran BPSK yang selama ini berfungsi selaku badan quasi peradilan di bagian sengketa konsumen tidak menjadi pilihan para pihak yang bersengketa, perihal ini dikarenakan tiap putusan BPSK

sedang membutuhkan penetapan eksekusi (eksekusi) dari Ketua Pengadilan Negeri dimana konsumen bertempat tinggal, akibatnya masyarakat berpendapat jika hal itu membuang campakkan waktu dan pengeluaran saja. Untuk mengatasi kasus itu ialah butuh dihilangkannya penetapan eksekusi oleh Ketua Pengadilan Negeri akibatnya BPSK menjadi suatu badan peradilan yang andal, disegani dan menjadi opsi para pihak yang bersengketa.

Tidak cuma penyelesaian seperti itu di atas, penyelesaian yang lain ialah perlunya dipikirkan terdapatnya badan penyelesaian konsumen yang bersifat tunggal. Tidak seperti selama ini ada banyak badan penyelesaian konsumen yang bisa dipilih oleh para pihak yang bersengketa

KESIMPULAN

Lembaga BPSK dimaksudkan buat membantu para konsumen agar memperoleh hak serta penyeimbang dengan teknik yang cepat serta disertai biaya yang tidak mahal. Teknik penyelesaian sengketa dengan BPSK didahulukan dengan teknik musyawarah dengan cara kekeluargaan serta tercantum dalam perihal sidang, tanpa dukungan pengacara. Penyelesaian sengketa dilakukan melalui jalur mediasi, arbitrase serta konsiliasi sesuai dengan Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen serta Tata Tertib Niaga. Kebalikannya prosedur serta metode penyelesaian sengketa konsumen di BPSK adalah dengan beberapa tingkatan: Pengajuan Gugatan, Pemilihan Tata cara Penyelesaian Sengketa Konsumen (Mediasi, Konsiliasi serta Arbitrase), dan tingkatan terakhir Putusan Sengketa Konsumen serta Pelaku Usaha.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulrasyid, & Priyatna. (2002). *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Suatu Pengantar*. Fikahati Aneka.
- Adi Nugroho. (2009). *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Telaga Ilmu Indonesia.
- Aries Kurniawan. (2008, August 3). Peranan Badan Penyelesaiab Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen, . *Kompas*, 3.
- Celina Tri Siwi. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika.

Gunawan Wijaya, & Ahmad Yani. (2003). *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama.

Indah Sukmaningsih. (2000, April 20). Harapan segar dari kehadiran Undang-undang Perlindungan Konsumen", *Kompas*.

Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Hukum Empiris*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010)

Sularsi. (2001). Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen. In *Lika Liku Perjalanan Undang-undang Perlindungan Konsumen* (pp. 86–87). Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia.