



PERMASALAHAN DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BPSK

Edwin Yuliska Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Padang
edwinwiska@yahoo.co.id

Abstract

Consumer protection is an interesting problem and is of concern to the Indonesian Government. This can be seen from the laws and regulations that regulate this matter, namely Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Consumer protection is a very necessary thing to do because it is related to efforts to prosper society in relation to the growing development of trade transactions in the modern era. The Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) is expected to answer the demands of the community so that the litigation process runs fast, simple and cheap without any problems.

Keyword : Settlement, Dispute, Consumer.

A. PENDAHULUAN

Berdasarkan UU No. 8 Pasal 1 Butir 1 Tahun 1999, tentang perlindungan konsumen disebutkan bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Kepastian hukum ini bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus serta memberikan harapan agar pelaku usaha tidak lagi sewenang-wenang yang selalu merugikan hak.

Perlindungan konsumen akan selalu menjadi bahan perbincangan di kalangan masyarakat dan ahli hukum. Selama masih banyak konsumen yang dirugikan masalahnya tidak akan pernah tuntas. Oleh karena itu, masalah perlindungan konsumen sangat perlu diperhatikan. Jika tidak berhati-hati dalam memilih produk barang/jasa yang diinginkan, konsumen hanya akan menjadi objek eksploitasi dari pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab.

Permasalahan yang dihadapi tidak hanya sekedar bagaimana memilih barang, tetapi juga menyangkut pada kesadaran semua pihak, baik pengusaha, pemerintah maupun konsumen itu sendiri tentang pentingnya perlindungan konsumen. Pengusaha seharusnya juga menyadari bahwa mereka harus menghargai hak-hak konsumen dengan cara memproduksi barang dan jasa yang berkualitas, aman untuk digunakan



atau dikonsumsi, mengikuti standar yang berlaku, dengan harga yang sesuai dan pemerintah juga bertugas untuk mengawasi berjalannya peraturan per undang-undangan konsumen No 8 Tahun 1999.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian karya ilmiah ini berjenis penelitian hukum normatif (*yuridis normatif*), yaitu penelitian hukum normatif atau penelitian perpustakaan ini merupakan penelitian yang mengkaji studi dokumen, yakni menggunakan berbagai data sekunder seperti peraturan perundang-undangan, keputusan pengadilan, teori hukum, dan dapat berupa pendapat para sarjana.

C. HASIL PEMBAHASAN

Beberapa aturan dasar hukum seorang konsumen mengajukan perlindungan yaitu:

- Undang Undang Dasar 1945 Pasal 5 ayat (1), pasal 21 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27 , dan Pasal 33.
- Undang Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 No. 42 Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia No. 3821
- Undang Undang No. 5 tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Usaha Tidak Sehat.
- Undang Undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
- Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen
- Surat Edaran Dirjen Perdagangan Dalam Negeri No. 235/DJPDN/VII/2001 Tentang Penangan pengaduan konsumen yang ditujukan kepada Seluruh dinas Indag Prop/Kab/Kota
- Surat Edaran Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri No. 795 /DJPDN/SE/12/2005 tentang Pedoman Pelayanan Pengaduan Konsumen



Di samping Undang-undang Perlindungan Konsumen, masih terdapat sejumlah perangkat hukum lain yang juga bisa dijadikan sebagai sumber atau dasar hukum sebagai berikut :

- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
- Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Makassar.
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 302/MPP/KEP/10/2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 605/MPP/KEP/8/2002 tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Makassar, Kota Palembang, Kota Surabaya, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, dan Kota Medan.

UUPK membuat terobosan dengan memfasilitasi para konsumen yang merasa dirugikan dengan mengajukan gugatan ke pelaku usaha di luar peradilan, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Mekanisme gugatan dilakukan secara sukarela dari kedua belah pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK, memiliki 3 (tiga) metode penyelesaian yaitu mediasi, konsiliasi dan arbitrase, tergantung para pihak memilih.

Pada setiap tahap penyelesaian sengketa, pemanggilan merupakan suatu tahap yang sering mengalami kendala yakni pemanggilan terhadap pelaku usaha, karena pelaku



usaha belum tentu bersedia untuk menghadiri pemanggilan, bahkan bisa saja tidak bersedia untuk menyelesaikan sengketanya melalui BPSK, dan BPSK pun tidak memiliki kewenangan untuk melakukan pemanggilan secara paksa. Tidak hadirnya pelaku usaha maka penyelesaian sengketa tidak dapat diproses melalui 3 (tiga) pilihan penyelesaian sengketa, sebab pelaku usaha mempunyai kebebasan untuk memilih penyelesaian di BPSK atau Pengadilan Negeri sebagai tempat untuk menyelesaikan Sengketa Konsumen berdasarkan Pasal 45 ayat (2) UUPK :

“Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”.

Berdasarkan Pasal 45 ayat (2) UUPK, Pelaku Usaha dapat menolak keinginan konsumen agar sengketanya tidak diselesaikan di BPSK. Maka solusi yang dapat ditawarkan oleh BPSK adalah terhadap setiap perjanjian hukum yang dibuat tertulis antara pelaku usaha dan konsumen diharapkan perlu mencantumkan klausul mengenai penyelesaian sengketa yang akan di tempuh melalui BPSK.

Selain terkendala pada pemanggilan pelaku usaha, juga terkendala dalam proses merumuskan putusan BPSK. Karena dalam merumuskan putusan harus jelas terlebih dahulu pilihan penyelesaian sengketanya apa, kemudian baru dapat dibuatkan putusan BPSK melalui konsiliasi, mediasi atau arbitrase. Dengan tidak adanya pilihan penyelesaian sengketa yang akan dipilih oleh konsumen mengakibatkan perkara tidak dapat diproses, dan peristiwa seperti inipun tidak ada aturan yang mengatur baik dalam Undang-undang perlindungan konsumen Nomor 8 tahun 1999, Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang pelaksanaan tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen, maupun pada surat edaran Departemen Perdagangan Nomor 40/PDN/SE/02/2010 Tentang Penanganan dan Penyelesain Sengketa Konsumen. Karena berdasarkan Pasal 52 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan Pasal 3 huruf a Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 jelas mengatakan, dalam melaksanakan fungsinya BPSK mempunyai tugas dan wewenang melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Konsiliasi, Mediasi atau Arbitrase.

Kemudian diperjelas dengan Pasal 4 ayat (1) Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yakni :



“Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK dilakukan melalui cara Konsiliasi atau Mediasi atau Arbitrase sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a, dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan”.

Berdasarkan aturan di atas, jelas bahwa suatu penyelesaian sengketa konsumen dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak. Tetapi dengan tidak hadirnya pelaku usaha dalam tiap persidangan maka tidak ada pilihan penyelesaian sengketa, dan majelis BPSK tidak begitu saja mengabulkan gugatan konsumen seperti yang tertuang pada Pasal 36 ayat (3) Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yang menyebutkan bilamana pada persidangan ke II (dua) pelaku usaha tidak hadir maka gugatan konsumen dikabulkan oleh majelis tanpa kehadiran pelaku usaha.

Meskipun gugatan konsumen dikabulkan oleh majelis tanpa kehadiran pelaku usaha, majelis tetap memeriksa terlebih dahulu berdasarkan bukti-bukti yang di ajukan oleh konsumen berdasarkan 3 (tiga) pilihan penyelesaian sengketa sebelum mengeluarkan putusan BPSK. Apabila tidak ada pilihan penyelesaian dari para pihak, maka penyelesaian sengketa konsumen tidak dapat diproses di BPSK.

Maka berdasarkan situasi ini, BPSK dapat mengambil keputusan dengan membuat dan berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP), yakni apabila tidak ada kesepakatan antara para pihak terhadap bentuk penyelesaian, maka majelis dapat menetapkan suatu keputusan standar operasional prosedur (SOP) penyelesaian sengketa konsumen secara Arbitrase.

D. PENUTUP

Penyelesaian sengketa konsumen sangat bergantung pada para pihak, karena disini para pihaklah yang berperan aktif dalam proses penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK. Dengan diundangkannya aturan perlindungan konsumen, konsumen yang merasa haknya dilanggar bisa mengadukan dan memproses perkaranya secara hukum di badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK). Dasar hukum tersebut bisa menjadi landasan hukum yang sah dalam soal pengaturan perlindungan konsumen. Meskipun suatu aturan ditujukan untuk melindungi kepentingan konsumen, Undang-undang perlindungan konsumen tidak bertujuan untuk mematikan pelaku usaha,



pelaku usaha diharapkan lebih termotivasi untuk meningkatkan daya saingnya dengan memperhatikan kepentingan konsumen.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, RajaGrafindo Persada, Jakarta 2011
- Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, RajaGrafindo Persada, Jakarta 2010
- Agus Arijanto, *Etika Bisnis Bagi Pelaku Bisnis*, RajaGrafindo Persada, Jakarta 2012
- Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2012.
- Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa*, Sinar Grafika, Jakarta 2011
- Gunawan Widjaja, Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta 2000.
- Mulyadi Nitisusastro, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*, Alfa Beta, Bandung 2012
- M Sadar, M Taufik Makarao, Habloel Mawadi, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Penerbit Akademia, Jakarta 2012
- Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, RajaGrafindo Persada, Jakarta 2011.
- Nugroho J Setiadi, *Perilaku Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta 2010
- Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis (Prinsip dan Pelaksanaannya Di Indonesia)*, RajaGrafindo Persada, Jakarta 2012
- Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang pembinaan dan Pengawasan penyelenggaraan perlindungan Konsumen.
- Keputusan Presiden Nomor I8 Tahun 2005 tentang pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada pemerintah Kota Padang, Kabupaten Tangerang, Kabupaten Indramayu dan Kabupaten Bandung.



Jurnal Normative Volume 6 Nomor 2 Tahun 2018 ISSN : 1907-5820 E-ISSN : 2620-8202

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 01 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Keputusan Badan penyelesaian Sengketa Konsumen