

# PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA KONSUMEN DAN PELAKU USAHA MENURUT PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

TAMI RUSLI

Fakultas Hukum Universitas Bandar Lampung, Jl. ZA Pagar Alam No. 26 Bandar Lampung

## *Abstract*

*Elementary concept is form of consumerism code intrinsically because rule of law protecting importance of consumer in Indonesia not yet is adequate. Although in fact this code have given equivalence domicile between perpetrator and consumer of effort, but in course of its implementation in the reality still there are limitation of ability of his law in finishing dispute that happened between perpetrator and consumer of[is effort, especially when entry of role of jurisdiction institute in checking case of objection of Body decision of[is Solving Of Dispute Consumer. Despitefully several things arranging about how to the solving of consumer dispute also still there are oposition as arrangement of Section 54 Sentence 3 with Section 56 Sentence 2, thereby rule of the sections efficient becoming not*

**Keyword** : *Solving of dispute, consumer, perpetrator of effort*

## **I. PENDAHULUAN**

Seiring dengan perkembangan perekonomian nasional dan dinamika perubahan yang terjadi disebabkan oleh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah menghasilkan berbagai produk barang dan/atau jasa yang dipasarkan secara bebas dan dapat dikonsumsi oleh konsumen. Kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, teknologi, dan informatika juga turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi barang dan/atau jasa hingga melintasi batas-batas wilayah suatu Negara. Kondisi demikian pada satu pihak sangat bermanfaat bagi kepentingan konsumen karena kebutuhannya akan barang dan/atau

jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk menjangkau pilihan terhadap berbagai jenis barang dan/atau jasa yang diinginkan.

Disisi lain tidak menutup kemungkinan kondisi dan fenomena tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang. Konsumen dapat menjadi objek aktivitas bisnis dari pelaku usaha melalui produk yang dihasilkan tidak memenuhi syarat kesehatan dan keamanan konsumen. Hal ini disebabkan karena kurangnya pendidikan konsumen, dan rendahnya kesadaran akan hak-hak dan kewajibannya. Kedudukan konsumen pada umumnya masih lemah dalam bidang ekonomi, pendidikan, dan

---

daya tawar, karena itu sangatlah dibutuhkan adanya undang-undang yang melindungi kepentingan konsumen yang selama ini terabaikan.

Dalam upaya untuk mewujudkan hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen, perlu ditingkatkan suatu penyelenggaraan perlindungan konsumen, sehingga pemerintah perlu menuangkan perlindungan konsumen dalam suatu produk hukum. Hal ini penting karena hanya hukum yang memiliki kekuatan untuk memaksa pelaku usaha untuk mentaatinya, dan juga hukum memiliki sanksi yang tegas. Mengingat dampak penting yang dapat ditimbulkan akibat tindakan pelaku usaha yang sewenang-wenang dan hanya mengutamakan keuntungan dari bisnisnya sendiri, sehingga pemerintah memiliki kewajiban untuk melindungi konsumen yang posisinya memang lemah, di samping ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen belum memadai. (Penjelasan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, tentang Perlindungan Konsumen) Hal ini menunjukkan bagaimana keterbatasan kemampuan hukum dalam melindungi kepentingan konsumen.

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. (Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen).

Kepastian hukum itu meliputi segala upaya untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha sebagai penyedia kebutuhan konsumen. (Pasal 1 angka 1 Undang-

Undang No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen).

Pembentukan undang-undang yang dapat melindungi kepentingan konsumen serta dapat diterapkan secara efektif di masyarakat sangat dibutuhkan walaupun kemampuan hukum itu sendiri terbatas, di samping kemudahan dalam proses penyelesaian perkara sengketa konsumen yang timbul karena kerugian yang bersifat materil maupun yang bersifat immaterial sebagai akibat pemakaian, penggunaan dan/atau pemanfaatan produk oleh masyarakat konsumen.

Undang-Undang Perlindungan konsumen ini memang sengaja dibentuk dengan beberapa pertimbangan, antara lain karena ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai. Selain itu, dalam era globalisasi, pembangunan perekonomian nasional harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/atau jasa yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. (Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani, 2003: 98).

Peraturan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru untuk mendorong iklim berusaha yang sehat dan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga dapat melahirkan perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan.

Terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi membuat konsumen harus tetap memperoleh jaminan kesejahteraan, serta kepastian akan mutu, jumlah, dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar. Sementara itu, di tingkat nasional, pembaruan hukum yang menyangkut

perlindungan konsumen baru dimulai pada tahap komponen hukumnya saja, sedangkan komponen lainnya, seperti aparat penegak hukum, masyarakat dan budaya hukum belum menampilkan perubahan-perubahan yang berkeadilan social. (Yusuf Shofie, 2003: 8). UUPK pada dasarnya telah memberikan kesetaraan kedudukan konsumen dengan pelaku usaha, tetapi konsep perlindungan konsumen sebagai suatu kebutuhan harus senantiasa disosialisasikan untuk mencapai prinsip kesetaraan yang berkeadilan, dan untuk mengimbangi kegiatan pelaku usaha yang menjalankan prinsip ekonomi untuk mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin, yang dapat merugikan kepentingan konsumen.

UUPK memberikan jalan alternative dengan menyediakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan, melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase, hal ini ditujukan untuk mengatasi proses pengadilan yang lama dan formal, meskipun menurut Gary Goodpaster tidak selalu sengketa dapat efektif diselesaikan melalui proses mediasi. (Goodpaster, Gary, 1993: 246).

#### Pasal 45 Ayat (4) UUPK

UUPK membagi penyelesaian sengketa konsumen menjadi 2 bagian:

1. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan
  - a. Penyelesaian sengketa secara damai, oleh para pihak sendiri, konsumen dan Pelaku usaha/ produsen;
  - b. Penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan menggunakan mekanisme *alternative dispute resolution*, yaitu konsiliasi, mediasi dan arbitrase.
2. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan.

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian, atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Pola-pola penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dikehendaki UUPK, merupakan pilihan yang tepat, karena jalan keluar yang dirumuskan berisikan penyelesaian yang memuaskan pihak yang sedang bersengketa.

Gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut sebagai BPSK) tidak berhasil. Ini berarti penyelesaian sengketa melalui pengadilan tetap dibuka setelah para pihak gagal menyelesaikan sengketa mereka di luar pengadilan. (Pasal 45 Ayat (4) UUPK).

Namun setelah berlakunya undang-undang ini, yang semula diharapkan mampu memberikan solusi bagi penyelesaian perkara yang timbul sebagai pelaksanaan dari undang-undang tersebut, ternyata dalam penegakan hukumnya terjadi ketimpangan dan menimbulkan kebingungan bagi pihak yang terlibat dalam proses implementasinya, terutama ketika masuknya peran lembaga peradilan dalam memeriksa perkara keberatan atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang banyak mengalami kendala, hal seperti ini menunjukkan betapa terbatasnya kemampuan hukum yang dijadikan sebagai sarana dalam mencari keadilan dan kepastian hukum bagi konsumen.

Mochtar Kusumaatmadja mengatakan tidak hanya kaidah hukum, atau peraturan hukum, tetapi juga lembaga atau

institusi dan proses, mempunyai andil yang besar dalam menunjang tujuan yang ingin dicapai dalam pembangunan. (Mochtar Kusumaatmadja, 1976:7). Pendapat tersebut jika dikaitkan dengan tujuan pengaturan perlindungan konsumen adalah, untuk meningkatkan harkat dan martabat serta kesadaran konsumen akan hak-haknya, yang secara tidak langsung juga mendorong pelaku usaha di dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab.

Harus diakui bahwa UUPK ini di samping kurang memberikan perhatian khusus pada tahap pemeriksaan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai institusi pertama yang menangani masalah pelanggaran terhadap hak-hak konsumen, juga undang-undang ini mengabaikan ketentuan-ketentuan yang berkaitan dengan peran lembaga peradilan. Pengaturan peran lembaga peradilan tidak diatur secara jelas, padahal pengaturan tersebut mempunyai implikasi hukum yang signifikan. Karena tidak diikuti baik dengan petunjuk teknis maupun penjelasan yang cukup, maka hal ini cenderung menimbulkan kendala yang perlu segera diselesaikan agar undang-undang ini dapat berjalan dengan baik. Adanya pertentangan pasal yang satu dengan pasal yang lain, pertentangan baik dengan ketentuan acara yang dipakai selama ini, maupun pertentangan dengan peraturan yang lain, sehingga kepastian hukum sulit dicapai.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana dimaksudkan dalam UUPK, yang dibentuk oleh pemerintah, adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen, tetapi bukanlah merupakan bagian dari institusi kekuasaan kehakiman. Tetapi BPSK

bukanlah lembaga pengadilan. (Pasal 1 Ayat (1) dan Pasal 2 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI Nomor 350/MPP/Kep/12/2001).

Konsep dasar pembentukan lembaga BPSK ini adalah untuk menangani penyelesaian sengketa yang pada umumnya meliputi jumlah nilai yang kecil, tetapi dalam pelaksanaannya tidak ada batasan nilai pengajuan gugatan, sehingga dimungkinkan gugatan konsumen meliputi jumlah nilai yang kecil sampai nilai yang besar. Keberadaan BPSK yang lebih penting adalah melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausulabaku oleh pelaku usaha dan untuk mendorong kepatuhan pelaku usaha pada UUPK. Pasal 1 Ayat (1) dan Pasal 2 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI Nomor 350/MPP/ Kep12/2001.

Menurut ketentuan Pasal 54 ayat (3) UUPK, putusan BPSK sebagai hasil dari penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi, mediasi atau arbitrase, bersifat final dan mengikat. Pengertian final berarti bahwa penyelesaian sengketa telah selesai dan berakhir. Sedangkan kata mengikat mengandung arti memaksa dan sebagai sesuatu yang harus dijalankan. Namun jika pasal tersebut dihubungkan dengan Pasal 56 Ayat (2) UUPK para pihak ternyata dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri paling lambat 14 hari kerja setelah pemberitahuan putusan BPSK. Hal ini bertentangan dengan pengertian putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat tersebut, sehingga dengan demikian ketentuan pasal-pasal tersebut saling kontradiktif dan menjadi tidak efisien.

Lebih lanjut putusan arbitrase BPSK, meskipun digunakan terminology arbitrase, tetapi UUPK sama sekali tidak mengatur

mekanisme arbitrase seperti yang ditentukan dalam UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, melainkan membuat suatu aturan tersendiri yang relative berbeda dengan arbitrase yang telah ditentukan dalam UU No 30 Tahun 1999, sehingga timbul pertentangan antara arbitrase dalam putusan BPSK, dengan putusan arbitrase dalam UU No. 30 tahun 1999, yang memerlukan penafsiran lebih lanjut. Ketidakjelasan peraturan dalam UUPK ini menimbulkan kebingungan dalam mengimplementasikannya.

Agar putusan BPSK mempunyai kekuatan eksekusi, putusan tersebut harus dimintakan penetapan eksekusi (fiat eksekusi) pada pengadilan negeri di tempat tinggal konsumen yang dirugikan. (Pasal 57 UUPK jo Pasal 42 Ayat (2) Keputusan Menperindag No. 350/MPP/ Kep/12/2001).

Dalam praktik timbul kesulitan untuk meminta fiat eksekusi melalui Pengadilan Negeri karena berbagai alasan antara lain :

Putusan BPSK tidak memuat irahirah “Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa”, sehingga tidak mungkin dapat di eksekusi.

Belum terdapat peraturan/petunjuk tentang tata cara mengajukan permohonan eksekusi terhadap putusan BPSK. (Departemen Perdagangan Direktorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri, Direktorat Perlindungan Konsumen, 2004:63).

Masalah lain sehubungan dengan permohonan fiat eksekusi adalah pengaturan oleh Pasal 42 Ayat (2) Keputusan Menperindag No. 350/MPP/ Kep/12/2001, yang menyatakan bahwa terhadap putusan BPSK dimintakan penetapan eksekusi oleh BPSK kepada pengadilan negeri di tempat konsumen yang dirugikan. Pengaturan semacam ini dalam hukum acara perdata.....

tidal lazim, karena permohonan penetapan eksekusi adalah demi kepentingan pihak yang dimenangkan dalam putusan.Oleh karena itu, yang seharusnya mengajukan permohonan penetapan eksekusi adalah pihak yang berkepentingan sendiri bukan lembaga BPSK. (Pasal 42 Ayat (2) Keputusan Menperindag No. 350/MPP/ Kep/ 12/2001).

Permasalahan lainnya juga timbul jika pelaku usaha setelah menerima pemberitahuan atas keputusan BPSK tidak setuju atau keberatan terhadap putusan tersebut dan mengajukan permohonan “keberatan” kepada pengadilan negeri (Pasal 56 Ayat (3) UUPK jo Pasal 41 Ayat (3) Keputusan Menperindag No. 350/MPP/ Kep/12/2001). Timbulnya permasalahan dikarenakan keberatan bukanlah suatu upaya hukum yang dikenal dalam hukum acara di Indonesia, dan UU No. 8 Thun 1999 tidak memberikan suatu petunjuk teknis bagaimana prosedur pengajuan permohonan keberatan ini di ajukan, dan bagaimana pengadilan negeri memproses permohonan keberatannya, karena belum ada acara yang secara jelas mengatur perihal proses keberatan ini.

Berdasarkan gambaran tersebut, penulis tertarik membahas permasalahan mengenai proses penyelesaian sengketa konsumen di tinjau dari peraturan perundang-undangan.

## II. PEMBAHASAN

### **Penyelesaian sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen /UUPK**

Undang-Undang No 8 tahun 1999 membagi penyelesaian sengketa konsumen menjadi 2 bagian, yaitu:.....

- 
1. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan.
  2. Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak sendiri dan penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang, yaitu melalui BPSK dengan menggunakan mekanisme melalui konsiliasi, mediasi atau arbitrase.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui proses litigasi. Pasal 45 Ayat (1) UUPK menyatakan setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku saha melalui lembaga BPSK atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum.

### **1. Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan.**

#### **a). Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Damai**

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada Pasal 43 Ayat (2) UUPK, tidak menutup kemungkinan dilakukannya penyelesaian secara damai oleh para pihak yang bersengketa, yaitu pelaku usaha dan konsumen, tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen, dan sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang perlindungan konsumen. Bahkan dalam penjelasan pasal tersebut dikemukakan bahwa pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Dalam penjelasan Pasal 45 Ayat (2) UUPK dapat diketahui bahwa 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 BPSK atau badan peradilan.

#### **b). Penyelesaian Sengketa Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen/BPSK**

Pemerintah membentuk suatu badan baru, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen/BPSK, untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Dengan adanya BPSK maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah dan murah. Cepat karena undang-undang menentukan dalam tenggang waktu 21 hari kerja BPSK wajib memberikan putusannya (Pasal 55 UUPK). Mudah karena prosedur administratif dan prosedur pengambilan putusan yang sangat sederhana, Murah karena biaya perkara yang terjangkau. (Yusuf Shofie dan Somi Awan, 2004: 17).

Setiap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengadukan masalahnya kepada BPSK, baik secara langsung, diwakili kuasanya maupun oleh ahli warisnya. Pengaduan yang disampaikan oleh kuasanya atau ahli warisnya hanya dapat dilakukan apabila konsumen yang bersangkutan dalam keadaan sakit, meninggal dunia, lanjut usia, belum dewasa atau warga negara asing.

Pengaduan tersebut dapat disampaikan secara lisan atau tulisan kepada sekretariat BPSK di kota/kabupaten tempat domisili konsumen atau di kota/kabupaten terdekat dengan domisili konsumen.

Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK diselenggarakan sematamata untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terulang kembali kerugian yang direrita oleh konsumen. (Pasal 47 UUPK).

Ukuran kerugian materi yang dialami konsumen ini didasarkan pada besarnya dampak dari penggunaan produk barang/jasa tersebut terhadap konsumen. Bentuk jaminan yang dimaksud adalah berupa pernyataan tertulis yang menerangkan bahwa tidak akan terulang kembali perbuatan yang telah merugikan konsumen tersebut. Pada prinsipnya penyelesaian sengketa konsumen diusahakan dapat dilakukan secara damai, sehingga dapat memuaskan para pihak yang bersengketa (win-win solution).

Faktor penting yang berkaitan dengan pelaksanaan sengketa di luar pengadilan juga mempunyai kadar yang berbeda-beda, yaitu:

1. Apakah antisipasi dalam penyelesaian sengketa di luar pengadilan wajib dilakukan oleh para pihak atau hanya bersifat suka rela,
2. Apakah putusan dibuat para pihak sendiri atau pihak ketiga,
3. Apakah prosedur yang digunakan bersifat formal atau tidak formal,
4. Apakah para pihak dapat diwakili oleh pengacaranya atau para pihak sendiri yang tampil,
5. Apakah dasar untuk menjatuhkan putusan adalah aturan hukum atau ada kriteria lain,
6. Apakah putusan dapat dieksekusi secara hukum atau tidak.

Selanjutnya, dikemukakan bahwa tidak semua model penyelesaian sengketa di luar pengadilan/alternatif baik untuk

para pihak yang bersengketa. Suatu penyelesaian sengketa alternatif yang baik setidaknya-tidaknya haruslah memenuhi prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Haruslah efisien dari segi waktu
2. Haruslah hemat biaya,
3. Haruslah dapat diakses oleh para pihak, misalnya tempatnya tidak terlalu jauh,
4. Haruslah melindungi hak-hak para pihak yang bersengketa,
5. Haruslah dapat menghasilkan putusan yang adil dan jujur,
6. Badan atau orang yang menyelesaikan sengketa haruslah terpercaya di masyarakat dan para pihak yang bersengketa,
7. Putusannya harus pinal dan mengikat,
8. Putusannya haruslah dapat bahkan mudah dieksekusi,
9. Putusannya haruslah sesuai dengan perasaan keadilan dari komunitas dimana penyelesaian sengketa dilaksanakan.

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 Juncto Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Proses penyelesaiannya pun diatur sangat sederhana dan sejauh mungkin dihindari suasana yang formal.

Pasal 45 Ayat (4) UUPK menentukan apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Untuk mempermudah pemahaman, maka penjelasan ini akan dibagi dalam beberapa

---

gugatan, tahap persidangan sampai pada tahap keputusan dan atau eksekusi putusan.

Tahap pengajuan gugatan Konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK yang terdekat dengan tempat tinggal konsumen, (Pasal 15 Ayat (2) dan (3) Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001). Permohonan dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan sendiri atau kuasanya atau ahli waris yang bersangkutan jika konsumen telah meninggal dunia, sakit atau telah berusia lanjut sehingga tidak dapat mengajukan pengaduan sendiri baik secara tertulis maupun lisan, atau konsumen belum dewasa sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku terhadap orang asing/warga negara asing. (Pasal 15 Ayat (2) dan (3) Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001).

Permohonan diajukan secara tertulis, kepada sekretariat BPSK, maka sekretariat BPSK akan memberikan tanda terima tersebut kepada pemohon, dan jika permohonan diajukan secara lisan, maka sekretariat BPSK akan mencatat permohonan tersebut dalam sebuah formulir yang disediakan secara khusus, dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi. Apabila permohonan ternyata tidak lengkap (tidak sesuai dengan Pasal 16 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001) atau permohonan bukan merupakan kewenangan BPSK, maka ketua BPSK menolak permohonan tersebut. Jika permohonan memenuhi persyaratan dan diterima, maka ketua BPSK harus memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan copy permohonan dari konsumen, selambat-lambatnya 3 hari kerja sejak diterimanya permohonan.

Untuk keperluan pemanggilan pelaku usaha, dibuat surat panggilan yang memuat

hari, tanggal, jam dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen untuk diajukan pada persidangan pertama.

Jika pada hari yang ditentukan pelaku usaha tidak hadir memenuhi panggilan, maka sebelum melampaui 3 hari kerja sejak pengaduan, pelaku usaha dapat dipanggil sekali lagi. Jika pelaku usaha tetap tidak hadir tanpa alasan yang sah, maka berdasarkan ketentuan Pasal 52 huruf i UUPK juncto. Pasal 3 huruf i Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001, BPSK dapat meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha tersebut.

Jika pelaku usaha hadir, maka konsumen memilih cara penyelesaian sengketa yang harus disetujui oleh pelaku usaha. Cara yang bisa dipilih dan disepakati oleh para pihak adalah: konsiliasi, mediasi atau arbitrase, jika yang dipilih para pihak adalah konsiliasi atau mediasi maka ketua BPSK segera menunjuk majelis sesuai dengan ketentuan untuk ditetapkan sebagai konsiliator atau mediator. Jika cara yang dipilih para pihak adalah arbitrase, maka prosedurnya adalah para pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis. Arbiter yang terpilih memilih arbiter ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua majelis. Persidangan pertama dilaksanakan selambat-lambatnya hari kerja ke-7 terhitung sejak diterimanya permohonan.

Tahap Persidangan.

Persidangan Dengan Cara Konsiliasi

Konsiliasi merupakan suatu proses penyelesaian sengketa diantara para pihak dengan melibatkan pihak ketiga yang netral

dan tidak memihak. Dalam praktik istilah konsiliasi dan mediasi memang sering saling dipertukarkan. Seperti juga mediator, tugas dari konsiliator hanyalah sebagai pihak fasilitator untuk melakukan komunikasi diantara pihak sehingga dapat diketemukan solusi oleh para pihak sendiri.

Konsiliator hanya melakukan tindakan seperti mengatur waktu dan tempat pertemuan para pihak, mengarahkan subjek pembicaraan, membawa pesan dari satu pihak kepada pihak lain jika pesan tersebut tidak mungkin disampaikan langsung oleh para pihak. Bagaimanapun juga penyelesaian sengketa model konsiliasi mengacu pada pola proses penyelesaian sengketa secara konsensus antar pihak, dimana pihak netral dapat berperan secara aktif maupun tidak aktif.

Sungguhpun konsiliator dapat mengusulkan solusi penyelesaian sengketa, tetapi tidak berwenang memutus perkaranya. Pihak-pihak yang bersengketa harus menyatakan persetujuan atas usulan pihak ketiga tersebut dan menjadikannya sebagai kesepakatan penyelesaian sengketa.

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 jumlah ganti kerugiannya.

Pada penyelesaian sengketa melalui konsiliasi ini, majelis BPSK sebagai konsiliator bertugasmemanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, dan memanggil saksi-saksi dan saksi ahli bila diperlukan, menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa dan menjawab pertanyaan konsumen atau

pelaku usaha, perihal peraturan perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen. (Yusuf Shofie dan Somi Awan, 2004: 36).

Hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan antar konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa selanjutnya dibuat dalam entuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa, dan diserahkan kepada majelis untuk dituangkan dalam keputusan majelis BPSK yang menguatkan perjanjian tersebut, (Pasal 37 Ayat (1) da Ayat (2) Surat Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan (Menperindag) No. 350/MPP/Kep/12/2001).

Di setiap tingkat dalam proses konsiliasi, konsiliator dapat mengajukan proposal penyelesaian sengketa. Kosiliator dapat melakukan proses konsiliasi yang dianggapnya layak, dengan mempertimbangkan faktor-faktor antara lain sebagai berikut:

1. Situasi dan kondisi dari kasus tersebut,
2. Keinginan para pihak, termasuk keinginan yang diucapkan para pihak secara lisan,
3. Kebutuhan untuk diproses secara cepat.

#### **a. Persidangan dengan cara mediasi**

Mediasi adalah proses negosiasi penyelesaian sengketa atau pemecahan masalah dimana pihak ketiga yang tidak memihak (imparsial) bekerja sama dengan para pihak yang bersengketa membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan.

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

---

mana salah satu pihak lebih kuat dan cenderung menunjukkan kekuasaannya, pihak ketiga memegang peranan penting untuk menyetarakannya. Kesepakatan dapat tercapai dengan mediasi, jika pihak yang bersengketa berhasil mencapai saling pengertian dan bersama-sama saling merumuskan penyelesaian sengketa dengan arahan dari mediator.

Penyelesaian sengketa melalui mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan di dampingi 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 mediasi ini, mediator bertindak lebih aktif dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa. (Pasal 1 Angka 10 Undang-undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif penyelesaian sengketa).

Mediator wajib menentukan jadwal pertemuan untuk penyelesaian proses mediasi. Apabila dianggap perlu, mediator dapat melakukan kaukus yaitu proses penyelesaian sengketa melalui mediasi dimana dalam hal-hal tertentu para pihak, baik konsumen maupun pelaku usaha masing-masing dimediasikan secara terpisah, hal ini diperlukan jika para pihak sulit untuk di damaikan. Pengalaman dan kemampuan mediator diharapkan dapat mengefektifkan proses mediasi di antara para pihak yang bersengketa.

Seperti halnya dalam konsiliasi dalam proses mediasi ini, atas permintaan para pihak, mediator dapat minta

diperlihatkan alat bukti baik surat dan atau dokumen lain, yang mendukung dari kedua belah pihak. Atas persetujuan para pihak atau kuasanya, mediator dapat mengundang seorang atau lebih saksi atau saksi ahli dalam bidang tertentu untuk memberikan penjelasan mengenai hal-hal yang terkait dengan sengketa. Jika proses mediasi menghasilkan suatu kesepakatan, para pihak dengan bantuan mediator wajib merumuskan secara tertulis kesepakatan yang dicapai dan ditandatangani oleh para pihak.

Peran majelis BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi secara deskripsi, meliputi tugas sebagai berikut:

1. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
2. Memanggil saksi dan saksi ahli apabila diperlukan,
3. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa,
4. Secara aktif mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa,
5. Secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis, yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa dan diserahkan kepada majelis BPSK untuk menguatkan perjanjian tersebut. Putusan tersebut mengikat kedua belah pihak. Keputusan majelis dalam konsiliasi dan mediasi tidak memuat sanksi administratif.

**b. Persidangan dengan cara Arbitrase**

Arbitrase adalah satu bentuk adju-dikasi privat. Di dalam Undang-Undang NO. 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 alternative penyelesaian senketa, adalah bentuk alternative paling formal untuk menyelesaikan sengketa sebelum berlitigasi. Dalam proses ini pihak ber-sengketa mengemukakan masalah mereka kepada pihak ketiga yang netral dan memberinya wewenang untuk memberi keputusan.

Berdasarkan pengertian ini, hanya perkara perdata saja yang dapat diselesaikan dan diputuskan oleh lembaga arbitrase. Perjanjian arbitrase sebagaimana dimaksud dalam undang-undang di atas adalah suatu kesepakatan berupa klausula arbitrase yang tercantum dalam suatu perjanjian tertulis yang dibuat para pihak sebelum timbul sengketa atau suatu perjanjian arbitrase tersendiri yang dibuat para pihak setelah timbul sengketa (Pasal 1 btuir 3 Undang-Undang No. 30 Tahun 1999).

Penyelesaian sengketa melalui arbitrase yang cenderung lebih informal dan lebih sederhana, dibandingkan proses litigasi, prosedurnya tidak kaku dan lebih dapat menyesuaikan, serta tidak sering mengalami penundaan.

Bila dibandingkan dengan proses penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan, maka lembaga arbitrase mempunyai beberapa kelebihan antara lain:

1. Dijamin kerahasiaan sengketa para pihak.

2. Dapat dihindari kelambatan yang diakibatkan karena hal procedural dan administrative.
3. Para pihak dapat memilih arbiter yang menurut keyakinannya mempunyai pengetahuan, pengalaman serta latar belakang yang cukup mengenal masalah yang disengketakan, jujur dan adil.
4. Para pihak dapat menentukan pilihan hukum untuk menyelesaikan masalahnya serta proses dan tempat penyelenggaraan arbitrase.
5. Putusan arbitrase merupakan putusan yang mengikat para pihak dan dengan melalui tata cara yang sederhana dan langsung dapat dilaksanakan.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase, para pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsure pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis. Arbitor yang telah dipilih oleh para pihak kemudian memilih arbiter ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua Pasal 32 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001.

Pada persidangan pertama ketua majelis wajib mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa. Jika terjadi perdamaian antara kedua belah pihak yang bersengketa maka majelis wajib membuat putusan dalam bentuk penetapan perdamaian. (Pasal 35 Ayat (3) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001). Penulis lebih cenderung jika perdamaian tersebut dituangkan dalam bentuk putusan perdamaian, bukan penetapan, karena putusan yang telah dimintakan fiat eksekusi kepada pengadilan negeri lebih mempunyai daya paksa daripada penetapan. Hal ini adalah

untuk menghindari kemungkinan ingkar janji setelah putusan diucapkan.

Sebaliknya jika tidak tercapai perdamaian maka persidangan dimulai dengan membacakan isi gugatan konsumen, dan surat jawaban dari pelaku usaha. Ketua majelis BPSK harus memberikan kesempatan yang sama kepada kedua belah pihak yang bersengketa untuk menjelaskan hal-hal yang dipersengketakan. (Pasal 34 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001).

Pada persidangan pertama sebelum pembacaan surat jawaban dari pelaku usaha, konsumen dapat mencabut gugatannya dengan membuat surat pernyataan pencabutan perkara. Dalam hal demikian, maka majelis wajib mengumumkan bahwa gugatan dicabut. (Pasal 35 Ayat (1) dan (2) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001).

Apabila pelaku usaha dan/atau konsumen tidak hadir dalam persidangan pertama, maka majelis memberikan kesempatan terakhir pada persidangan kedua dengan membawa alat bukti yang diperlukan. Persidangan kedua diselenggarakan selambat-lambatnya dalam waktu 5 hari kerja terhitung sejak persidangan pertama dan diberitahukan kepada konsumen dan pelaku usaha, dengan surat panggilan oleh sekretariat BPSK. Bilamana pada persidangan kedua konsumen tidak hadir maka gugatannya dinyatakan gugur demi hukum. Sebaliknya, jika pelaku usaha yang tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan oleh majelis tanpa kehadiran pelaku usaha. (Pasal 36 Ayat (3) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001).

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.

### C. Tahap Putusan

Putusan Majelis BPSK dapat dibedakan atas 2 jenis putusan, yaitu:

1. Putusan BPSK dengan cara konsiliasi atau mediasi.

Putusan dengan cara konsiliasi atau mediasi pada dasarnya hanya mengukuhkan isi perjanjian perdamaian, yang telah disetujui dan ditandatangani oleh kedua belah pihak yang bersengketa.

2. Putusan BPSK dengan cara arbitrase.

Putusan BPSK dengan cara arbitrase seperti halnya putusan perkara perdata, memuat duduknya perkara dan pertimbangan hukumnya. (Aman Sinaga, 2004: 6).

Putusan majelis BPSK sedapat mungkin didasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat, jika telah diusahakan sungguh-sungguh ternyata tidak berhasil kata sepakat, maka putusan diambil dengan suara terbanyak (*voting*). (Pasal 39 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001).

Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi atau mediasi

dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha, selanjutnya dikuatkan dengan putusan majelis. Keputusan majelis dalam konsiliasi dan mediasi tidak memuat sanksi administrative, sedangkan hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dibuat dengan putusan majelis yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis. Keputusan majelis dalam arbitrase dapat memuat sanksi administratif. (Pasal 37 Ayat (5) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/ 2001).

Putusan BPSK dapat berupa:

1. Perdamaian
2. Gugatan ditolak atau
3. Gugatan dikabulkan.

Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti kerugian atas kerusakan pencemaran akibat mengkonsumsi barang yang diperdagangkan, dan/atau kerugian konsumen atas jasa yang dihasilkan (Pasal 19 Ayat (1) UUPK). Manakala gugatan dikabulkan, maka dalam amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha, dapat berupa pemenuhan:

- (1) Ganti kerugian sebagaimana dimaksud dalam putusan, bentuk ganti kerugian tersebut dapat berupa:
  - (a) Pengembalian uang atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya atau perawatan,
  - (b) Pemberian santunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku,
  - (c) Ganti kerugian tersebut dapat pula ditujukan sebagai penggantian kerugian terhadap keuntungan yang akan diperoleh apabila tidak terjadi kecelakaan, atau kehilangan pekerjaan atau penghasilan untuk sementara atau

seumur hidup akibat kerugian fisik yang diderita dan sebagainya.

Sanksi administratif berupa penetapan ganti kerugian paling banyak Rp 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah). (Pasal 40 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001). Jika dilihat dari ganti kerugian yang dapat dibebankan kepada pelaku usaha tersebut, tampak bahwa sebenarnya lembaga BPSK tersebut dibentuk untuk menangani penyelesaian sengketa konsumen dengan jumlah nilai yang kecil, seperti halnya pengadilan konsumen dari negara-negara lain.

Sanksi administratif dapat dibebankan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap. (Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani, 2009: 84). Tidak dilaksanakannya pemberian ganti kerugian oleh pelaku usaha kepada konsumen, dalam bentuk pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis, maupun perawatan kesehatan atau pemberian santunan atas kerugian yang diderita oleh konsumen;

- (1) Terjadinya kerugian sebagai akibat kegiatan produksi iklan yang dilakukan oleh pelaku usaha periklanan;
- (2) Pelaku usaha yang tidak dapat menyediakan fasilitas jaminan purna jual, baik dalam bentuk suku cadang maupun pemeliharaannya, serta pemberian jaminan atau garansi yang telah ditetapkan sebelumnya. Ketentuan ini berlaku baik terhadap pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan/atau jasa.

Gugatan ganti kerugian secara perdata, tidak menutup kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan dari pelaku usaha (Pasal 19 Ayat

(4).UUPK).Ganti kerugian yang dapat digugat oleh konsumen maupun yang dapat dikabulkan oleh majelis BPSK adalah ganti kerugian yang nyata/riil yang dialami oleh konsumen.

UUPK tidak mengenal gugatan immateriil, yaitu gugatan ganti kerugian atas hilangnya kesempatan untuk mendapatkan keuntungan, kenikmatan, nama baik dan sebagainya. Oleh sebab itu, majelis BPSK dilarang mengabulkan gugatan immateriil yang diajukan konsumen. Sebaliknya dalam upaya melindungi konsumen, UUPK memberi wewenang kepada BPSK untuk menjatuhkan sanksi administratif yang dibebankan kepada pelaku usaha untuk dibayarkan kepada konsumen.

Ganti kerugian berupa sanksi administratif adalah berbeda dengan ganti kerugian yang nyata/riil yang dialami konsumen yang digugat melalui BPSK. Majelis BPSK selain mengabulkan gugatan ganti kerugian yang nyata, yang dialami konsumen juga berwenang menambahkan ganti kerugian berdasarkan sanksi administrasi tersebut. Besarnya ganti kerugian tersebut tergantung pada nilai kerugian konsumen akibat memakai, menggunakan, atau memanfaatkan barang dan/atau jasa produsen atau pelaku usaha.

Perlu diperhatikan bahwa sesuai dengan ketentuan Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001, BPSK berwenang menjatuhkan ganti kerugian berdasarkan sanksi administrative ini, hanya dapat dibebankan kepada pelaku usaha jika penyelesaian sengketanya dilakukan dengan cara arbitrase saja, namun sampai saat ini tata cara menjatuhkan sanksi administratif belum di atur dalam bentuk peraturan perundang-undangan.

Hal ini dapat dimengerti karena putusan BPSK dengan cara konsiliasi atau

mediasi semata-mata dijatuhkan berdasarkan surat perjanjian perdamaian yang dibuat dan ditandatangani oleh kedua belah pihak yang bersengketa, sehingga ganti kerugian berdasarkan sanksi administrative tidak diperlukan. (Pasal 37 Ayat (1) dan (2) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001).

Majelis wajib memutuskan sengketa konsumen tersebut selambat-lambatnya dalam waktu 21 hari kerja terhitung sejak gugatan diterima BPSK.Pasal 38 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001.

Setelah putusan BPSK diberitahukan, selambat-lambatnya dalam waktu 7 hari kerja sejak putusan dibacakan, konsumen dan atau pelaku usaha yang bersengketa wajib menyatakan menerima atau menolak putusan BPSK.

Apabila konsumen dan/atau pelaku usaha menolak putusan BPSK, maka mereka dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri selambat-lambatnya dalam waktu 14 hari kerja terhitung sejak putusan BPSK diberitahukan.Jika pada saat diucapkan putusan BPSK, kedua belah pihak, konsumen dan pelaku usaha hadir, maka pemberitahuan putusan majelis BPSK dianggap pada hari ucapan tersebut.

Sebaliknya apabila konsumen dan pelaku usaha menerima putusan BPSK, maka pelaku usaha wajib menjalankan putusan tersebut selambat-lambatnya dalam waktu 7 hari kerja sejak menyatakan menerima putusan tersebut.

Putusan BPSK yang tidak diajukan keberatan oleh pelaku usaha, dimintakan penetapan fiat eksekusinya kepada pengadilan negeri di tempat tinggal konsumen yang dirugikan.Pelaku usaha yang menolak putusan BPSK, tetapi tidak mengajukan keberatan setelah melampaui batas waktu

untuk menjalankan putusan, maka diang-gap menerima putusan.

Apabila selambat-lambatnya 5 hari kerja setelah batas waktu mengajukan keberatan dilampaui, pelaku usaha tidak menjalankan kewajiban sebagaimana tertuang dalam putusan BPSK, maka BPSK menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk dilakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. (Pasal 41 Ayat (1) sampai Ayat (6) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001).

Pasal 54 Ayat (3) UUPK maupun Pasal 42 Ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 menyebutkan bahwa putusan BPSK merupakan putusan yang final dan mempunyai kekuatan hukum yang tetap. Terhadap putusan BPSK ini, dapat dimintakan eksekusi oleh BPSK kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.

Mengacu pada ketentuan Pasal 54 Ayat (3) UUPK Pasal 42 Ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tersebut, putusan BPSK adalah final dan mengikat, dan tidak dimungkinkan lagi untuk mengajukan banding atau keberatan. Sebaliknya, dalam Pasal 56 Ayat (2) UUPK, masih dibuka peluang untuk mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri, dalam tenggang waktu 14 hari setelah putusan BPSK diberitahukan.

Permasalahan timbul karena UUPK tidak menegaskan secara limitative luas lingkup adanya keberatan terhadap putusan BPSK.

Memperhatikan praktik peradilan saat ini, implementasi instrumen hukum keberatan ini sangat membingungkan dan

menimbulkan berbagai persepsi, terutama para hakim, manakala tidak ada panduan yang jelas dan konsisten penafsiran maksud suatu undang-undang, apabila jika pedoman untuk melaksanakan undang-undang tersebut tidak tersedia di pengadilan. Oleh karena itu, timbul disparitas putusan terhadap suatu sengketa konsumen yang pada dasarnya merupakan suatu upaya keberatan terhadap putusan BPSK, yang mengakibatkan pada dewasa ini, dalam implementasinya tidak ada konsistensi dan kesatuan pendapat dari berbagai putusan pengadilan.

Melihat permasalahan itu maka undang-undang perlindungan konsumen perlu direformulasi dengan cara tidak perlu lagi pengaturan mengajukan keberatan atas putusan BPSK. Karena putusan BPSK sifatnya hanya menguatkan hasil kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha.

### III. PENUTUP

Perangkat pengaturan prosedur penyelesaian sengketa konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, secara tertulis telah memadai. Tetapi dalam implementasinya yang semula undang-undang ini diharapkan dapat menjadi alat bagi konsumen pencari keadilan untuk memperoleh hak-haknya, ternyata tidak sesuai dengan maksud dan tujuan dibentuknya UUPK ini. Penyelesaian sengketa konsumen secara cepat, sederhana, dengan biaya yang murah sebagaimana diharapkan semula, masih jauh dari kenyataan. Hal ini disebabkan karena tidak adanya panduan teknis dalam pengaturan

acaranya, sehingga tidak dapat dijadikan acuan dalam upaya penyelesaian sengketa konsumen.

Tidak efektifnya penyelesaian sengketa konsumen menurut UUPK ini, karena terdapat kendala-kendala anatara lain: UU No. 8 Tahun 1999 telah memperkenalkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen/ BPSK sebagai suatu lembaga baru yang mekanisme dan kewenangannya, sebelumnya tidak dikenal dalam konstruksi hukum di Indonesia. Konsep dasar pembentukan lembaga adalah untuk menangani penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha/produsen yang pada umumnya meliputi jumlah nilai yang kecil, tetapi dalam pelaksanaannya tidak ada batasan nilai pengajuan gugatan, sehingga dimungkinkan gugatan konsumen meliputi jumlah nilai yang kecil sampai yang besar.

Terdapat pertentangan UUPK dengan UU No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, karena UUPK membuat suatu aturan penyelesaian sengketa konsumen secara arbitrase tersendiri, yang relative berbeda dengan konsep dasar mekanisme arbitrase yang berlaku umum, sehingga penyelesaian sengketa konsumen menjadi berlarut-larut.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

Ali Achmad, *Menguak Tabir Hukum (suatu kajian filosofis dan*

*sosiologis)*, Penerbit, Chandra Pratama, 1996.

Friedmann W, *Law in a Changing Society*, Stevens & Sons Limited London tahun 1959.

Kusumaatmadja Mochtar, *Fungsi Hukum Dalam Pembangunan*, Bina Cipta,

Miru Ahmadi & Sutarman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.

Rahardjo Satjipto, *Hukum Dan Perubahan Sosial*, Alumni Bandung, 2009.

Shofie Yusuf, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.

----- dan Somi Awan, *Sosok Peradilan Konsumen Mengungkap berbagai persoalan Mendasar BPSK*, Penerbit Pustaka, Jakarta, 2004.

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

### A. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.