

Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen.

Oleh : Anggraeni Endah Kusumaningrum
Fakultas Ilmu Hukum ,UNTAG Semarang
Email : anggraeniwijayanto@yahoo.com

ABSTRAK

Hubungan hukum yang terjadi dalam masyarakat kadang dapat menimbulkan permasalahan satu sama lainnya seperti hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Bila diperhatikan hubungan antara pelaku usaha / penjual dengan konsumen tidak tertutup kemungkinan timbul perselisihan/ sengketa konsumen. Saat ini sengketa konsumen diselesaikan melalui gugatan dipengadilan namun pada kenyataannya yang tidak dapat dipungkiri bahwa lembaga peradilanpun tidak akomodatif untuk menampung sengketa konsumen karena proses perkara yang terlalu lama dan sangat birokratis. Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu Undang-undang No. 8 Tahun 1999 membuat terobosan dengan memfasilitasi para konsumen yang merasa dirugikan dengan mengajukan gugatan kepada pelaku usaha diluar pengadilan dengan membentuk suatu lembaga dalam hukum perlindungan konsumen, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam upaya memberi perlindungan hukum bagi konsumen serta hambatan yang dihadapi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam upaya memberi perlindungan hukum bagi konsumen dan bagaimana pula upaya penyelesaiannya.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian yaitu tipe penelitian yuridis normatif, dengan spesifikasi penelitian deskriptif analitis, metode pengumpulan data dengan data sekunder dan data primer , metode penyajian data disajikan dalam bentuk uraian yang disesuaikan dengan permasalahan, metode analisis data secara normative-kualitatif.

Hasil penelitian diperoleh bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK sebenarnya dibentuk untuk menyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana. Hambatan yang dihadapi BPSK adalah kelembagaan/institusional, pendanaan, sumberdaya manusia, peraturan, kurang mengertinya konsumen akan haknya.

Kata Kunci : Peran, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Perlindungan Hukum, Konsumen.

Abstract

Legal relations that occur in society can sometimes cause problems with each other as the relationship between consumers and businesses. When observed relationship between business / seller to the consumer it is possible disputes arising / consumer disputes. Current consumer disputes resolved through a lawsuit in court, but in reality that can not be denied that the agency was not accommodating to accommodate peradilanpun consumer disputes because the proceedings were too long and very bureaucratic. Consumer Protection Act is Law. 8 of 1999 made a breakthrough with facilitating consumers who feel aggrieved by filing a lawsuit to businesses outside the court to establish a consumer protection agency in the law, the Consumer Dispute Settlement Body. The problem in this study is how the role of the Consumer Dispute Settlement Board in an effort to provide legal protection for consumers as well as barriers faced Consumer Dispute Settlement Board in an effort to provide legal protection for consumers and how the settlement efforts. Research methods used in the research study normative type, with descriptive analytical research specifications, methods of data collection with secondary data and primary data, method of data presentation is

presented in narrative form that is tailored to the problem, the method of analysis-qualitative normative data. The result showed that the Consumer Dispute Settlement Body (BPSK) is the agency responsible for handling and resolving disputes between businesses and consumers. BPSK is actually set up to resolve consumer disputes cases of small and simple nature. Barriers faced by BPSK is institutional / institutional, funding, human resources, regulations, lack of understanding of consumer rights.

Keywords: Roles, Consumer Dispute Settlement Body, Legal Protection, Consumer

I. Pendahuluan

Masyarakat sebagai wadah tingkah laku hubungan social dari paraarganya yang beraneka ragam, memiliki norma atau kaidah yang harus diindahkan oleh anggotanya. Kaidah atau peraturan itu digunakan untuk mempertahankan dan melindungi kepentingan yang saling bertubrukan satu sama lain.

Hubungan hukum yang terjadi dalam masyarakat kadang dapat menimbulkan permasalahan satu sama lainnya seperti hubungan antara konsumen dan pelaku usaha.

Hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen kadang menimbulkan sengketa konsumen. Masalah tersebut timbul disebabkan disatu sisi konsumen tidak mengerti akan hak-haknya dilain pihak pelaku usaha hanya mementingkan mencari keuntungan sebanyak-banyak.

Selama ini sengketa konsumen diselesaikan melalui gugatan dipengadilan namun pada kenyataannya yang tidak dapat dipungkiri bahwa lembaga peradilanpun tidak akomodatif untuk menampung sengketa konsumen karena proses perkara yang terlalu lama dan sangat birokratis.

Menurut pasal 1 butir 1 UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dikatakan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada

konsumen. Selain itu ditegaskan pula dalam pertimbangan UUPK tersebut pada huruf d bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab. Oleh karena itu sangat penting untuk melindungi konsumen dari berbagai hal yang dapat merugikan mereka. Dalam pasal 45 UUPK menyatakan setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum, maupun diluar peradilan

Pasal 1 butir 11 UUPK menyatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK dibentuk untuk menyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana. Keberadaan BPSK dapat menjadi bagian dari pemerataan keadilan, karena sengketa di antara konsumen dan pelaku usaha/produsen, biasanya nominalnya kecil sehingga tidak mungkin mengajukan sengketanya di pengadilan karena tidak sebanding antara biaya

perkara dengan besarnya kerugian yang akan dituntut.¹

Pembentukan BPSK sendiri didasarkan pada adanya kecenderungan masyarakat yang segan untuk beracara di pengadilan karena posisi konsumen yang secara social dan financial tidak seimbang dengan pelaku usaha.²

Jumlah kasus yang sudah ditangani oleh BPSK sampai dengan 18 Desember 2007 adalah , kasus yang masuk sebanyak 42 kasus, kasus yang sudah diselesaikan sebanyak 22 kasus dan kasus yang belum diselesaikan sebanyak 20 kasus.

II. KERANGKA TEORI

2.1. Pengertian Perlindungan Hukum Konsumen

Mengingat lemahnya kedudukan konsumen pada umumnya dibandingkan dengan kedudukan produsen yang relatif lebih kuat dalam banyak hal, maka pembahasan perlindungan konsumen akan selalu terasa aktual dan selalu penting untuk dikaji .

Kehadiran Undang-undang Perlindungan Konsumen menjadi tonggak sejarah perkembangan hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Undang-undang Perlindungan Konsumen bertujuan :

1. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian untuk melindungi diri
2. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghndarkannya dari ekse negatif pemakaian barang dan/atau jasa.

3. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

2.2. Pengertian Sengketa Konsumen

Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) tidak memberikan batasan apakah yang dimaksud dengan sengketa konsumen. Kata-kata ”sengketa konsumen” dijumpai pada beberapa bagian Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yaitu:

- a. Penyebutan sengketa konsumen sebagai bagian dari sebutan institusi administrasi negara yang mempunyai penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) (Pasal 1 butir 11 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) jo. Bab XI Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK)
- b. Penyebutan sengketa konsumen menyangkut tata cara atau prosedur penyelesaian sengketa terdapat pada Bab X Penyelesaian Sengketa. Pada Bab ini digunakan penyebutan sengketa

¹ Shidarta, Op.cit., hlm. 16

² Sularsi, “penyelesaian Sengketa Konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen” dalam Lika Liku Perjalanan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, disunting oleh Arimbi, Penerbit: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, tahun 2001, hlm. 86-87

konsumen secara konsisten, yaitu: Pasal 45 ayat (2) dan Pasal 48 Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Kosakata sengketa (*conflict dispute*) mestinya tidak hanya bersifat merusak (*destructive*) dan merugikan (*harmful*) melainkan membangun (*constructive*), menarik/menantang (*challenging*) serta dinamis sebagai katalisator perubahan (*a catalyst for change*).

Ada beberapa kata kunci untuk memahami pengertian ”sengketa konsumen” dalam kerangka Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dengan menggunakan metode penafsiran. Pertama, batasan konsumen dan pelaku usaha menurut Undang – Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Berikut dikutipkan batasan keduanya:

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan” Pasal 1 butir 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK)

Pelaku usaha adalah setiap orang yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi” (Pasal 1 butir 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Mereka adalah kelompok ekonomis (*economics group*) dalam perekonomian (*economy*) yang mempengaruhi dan dipengaruhi oleh hampir setiap keputusan masalah-masalah ekonomi yang bersifat

perdata dan publik (*public and private economy decision*)

2.3.Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Diluar peradilan umum Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu Undang-undang No. 8 Tahun 1999 membuat terobosan dengan memfasilitasi para konsumen yang merasa dirugikan dengan mengajukan gugatan kepada pelaku usaha diluar pengadilan dengan membentuk suatu lembaga dalam hukum perlindungan konsumen, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Pasal 1 butir 11 UUPK menyatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK sebenarnya dibentuk untuk menyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana. Keberadaan BPSK dapat menjadi bagian dari pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha/produsen, karena sengketa di antara konsumen dan pelaku usaha/produsen, biasanya nominalnya kecil sehingga tidak mungkin mengajukan sengketa di pengadilan karena tidak sebanding antara biaya perkara dengan besarnya kerugian yang akan dituntut.³ Pembentukan BPSK sendiri didasarkan pada adanya kecenderungan masyarakat yang segan untuk beracara di pengadilan karena posisi konsumen yang secara social dan financial tidak seimbang dengan pelaku usaha.⁴

³ Shidarta, Op.cit., hlm. 16

⁴ Sularsi, “penyelesaian Sengketa Konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen” dalam Lika Liku Perjalanan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, disunting oleh Arimbi, Penerbit: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, tahun 2001, hlm. 86-87

Terbentuknya lembaga BPSK, maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah dan murah. Aman Sinaga proses penyelesaian sengketa di BPSK adalah sangat sederhana karena di BPSK hanya dikenal surat Pengaduan Konsumen dan Jawaban Pelaku Usaha, kecuali untuk sengketa yang diselesaikan dengan cara arbitrase pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk mengajukan pembuktian. Kesederhanaan proses tersebut paling menonjol dapat dilihat jika sengketa konsumen diselesaikan dengan cara konsiliasi atau mediasi. Jika putusan BPSK dapat diterima oleh kedua belah pihak, maka putusan BPSK bersifat final dan mengikat, sehingga tidak perlu diajukan ke pengadilan.

2.4. Dasar Hukum Pembentukan Lembaga BPSK

Dasar Hukum pembentukan BPSK adalah UU No 8 Tahun 1999. Pasal 49 ayat 1 UUPK jo. Pasal 2 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 mengatur bahwa di setiap kota atau kabupaten harus dibentuk BPSK.

Kehadiran BPSK diresmikan pada tahun 2001, yaitu dengan adanya Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang dan Kota Makassar.⁵

Selanjutnya dalam Keputusan Presiden No. 108 Tahun 2004 dibentuk lagi BPSK di tujuh kota dan tujuh

kabupaten berikutnya, yaitu di Kota Kupang, kota Samarinda, kota Sukabumi, kota Bogor, kota Kediri, kota Mataram, kota Palangkaraya dan pada kabupaten Kupang, kabupaten Belitung, kabupaten Sukabumi, kabupaten Bulungan, kabupaten Serang, kabupaten Ogan Komering Ulu dan kabupaten Jeneponto.⁶

Terakhir, pada 12 Juli 2005 dengan Keputusan Presiden No. 18 Tahun 2005 yang membentuk BPSK di Kota Padang, kabupaten Indramayu, kabupaten Bandung, dan kabupaten Tangerang.⁷

Dalam upaya untuk memudahkan konsumen menjangkau BPSK, maka dalam keputusan presiden tersebut, tidak dicantumkan pembatasan wilayah yurisdiksi BPSK, sehingga konsumen dapat mengadukan masalahnya pada BPSK mana saja yang dikehendakinya.

UUPK menghendaki peradilan kasus sengketa konsumen dilakukan di sekitar kediaman konsumen dan dalam waktu yang relatif singkat. Karena itu dari berbagai hasil penelitian, menyimpulkan bahwa umumnya konsumen itu segan untuk berperkara, apalagi jika biaya yang harus dikeluarkan lebih besar dari kemungkinan hasil yang akan diperoleh.⁸

Perkara sengketa konsumen umumnya berskala kecil, tetapi sengketa konsumen yang merugikan hak konsumen tidak boleh dibiarkan, karena akibatnya bisa berdampak serius bagi masyarakat luas. Pembiaran pelanggaran hak konsumen akan mengakibatkan

⁵ Keputusan Presiden No 90 Tahun 2001, LN No. 105 Tahun 2001

⁶ Keputusan Presiden No. 108 Tahun 2004, LN No 145 Tahun 2004

⁷ Pada saat ini hanya ada 8 BPSK yang telah terbentuk dan beroperasi dan menjalankan tugasnya yaitu BPSK di kota Medan, kota Palembang, kota Bandung, kota Semarang dan kota Yogyakarta, kota Surabaya, kota Malang dan kota Makassar

⁸ Sumber: <http://www.pemantauperadilan.com>

penyimpangan yang dilakukan oleh pelaku usaha semakin tidak terkendali.

2.5. Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Mengenai tugas dan wewenang BPSK diatur dalam Pasal 52 UUPK jo. Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dimana ada 2 fungsi strategis BPSK.

- a. BPSK berfungsi sebagai instrumen hukum penyelesaian sengketa di luar pengadilan (alternative dispute resolution), yaitu melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase.
- b. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku (one-sided standard from contract) oleh pelaku usaha (Pasal 52 butir c UUPK). Termasuk disini klausula baku yang dikeluarkan PT PLN (persero) di bidang kelistrikan, PT Telkom (persero) di bidang telekomunikasi, bank-bank milik pemerintah maupun swasta, perusahaan leasing/pembiayaan, dan lain-lain.

Selanjutnya ketentuan Pasal 52 huruf b, c dan e UUPK, dapat diketahui BPSK tidak hanya bertugas menyelesaikan sengketa di luar pengadilan sebagaimana diatur dalam Pasal 49 Ayat (1) UUPK, tetapi meliputi kegiatan berupa pemberian konsultasi, pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, dan sebagai tempat pengaduan dari konsumen tentang adanya pelanggaran ketentuan perlindungan konsumen serta berbagai tugas dan kewenangan lainnya yang terkait dengan pemeriksaan pelaku usaha yang diduga melanggar UUPK.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan adalah yuridis normative karena permasalahan yang hendak diteliti meliputi peraturan perundangan, teori-teori hukum dan pendapat para sarjana, dengan spesifikasi penelitian deskriptif analitis karena mengupayakan untuk memberikan gambaran secara konkret, sistematis dan menyeluruh mengenai obyek penelitian dan mengelompokkan, menghubungkan, membandingkan dan juga memberikan makna dengan segala hal yang berhubungan dengan permasalahan. Sedangkan data yang digunakan adalah data Sekunder dan data primer, yang kemudian akan dianalisis secara normatif kualitatif.

IV. HASIL PENELITIAN

4.1. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Upaya Memberi Perlindungan Hukum Bagi Konsumen.

Pasal 1 butir 11 UUPK menyatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK sebenarnya dibentuk untuk menyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana.

Pasal 47 UUPK menjelaskan , penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

BPSK dibentuk untuk penyelesaian perkara kecil, karena kebanyakan kasus

sengketa konsumen berskala kecil dan sederhana. Dilihat dari sanksi administrasi berupa penetapan ganti kerugian paling banyak sebesar Rp 200.000.000,- yang dapat dibebankan kepada pelaku usaha, tampak BPSK tersebut di bentuk untuk menangani penyelesaian sengketa konsumen dengan jumlah nilai kecil, seperti halnya peradilan konsumen dari negara-negara lain.⁹

Bentuk permohonan penyelesaian sengketa konsumen diajukan secara lisan atau tertulis ke BPSK melalui sekretariat BPSK setempat oleh konsumen dalam hal konsumen meninggal dunia, sakit atau telah usia lanjut, belum dewasa, orang asing , maka permohonan diajukan ahli waris atau kuasanya.

Isi permohonan penyelesaian sengketa konsumen memuat secara benar dan lengkap dalam hal identitas konsumen, ahli waris atau uasanya disertai bukti diri, nama dan alamat pelaku usaha, barang atau jasa yang diadukan, bukti perolehan, keterangan tempat, waktu dan tanggal perolehan barang atau jasa yang diadukan, saksi-saksi yang mengetahui perolehan barang atau jasa, foto-foto barang atau kegiatan pelaksanaan jasa bila ada.

Permohonan penyelesaian sengketa ditolak apabila tidak memuat persyaratan-persyaratan isi permohonan penyelesaian sengketa dan bukan kewenangannya.

Selanjutnya pasal 26 ayat 1 SK Menperindag No 350/MPP/Kep/12/2001 menentukan bahwa pemanggilan pelaku usaha untuk hadir dipersidangan BPSK dilakukan secara tertulis disertai dengan copy permohonan penyelesaian sengketa dalam waktu 3 hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap dan benar. Secara formal dalam surat

panggilan tersebut dicantumkan hari, tanggal, jam, dan tempat persidangan, kewajiban pelaku usaha untuk memberikan jawaban terhadap permohonan sengketa.

Sedang jawaban permohonan disampaikan selambat-lambatnya pada sidang pertama, yaitu pada hari ke 7 terhitung sejak diterimanya (secara formal permohonan penyelesaian sengketa oleh BPSK

Kemudian Ketua Badan Penyelesaian diberi waktu 3 (tiga) hari kerja untuk memeriksa kelengkapan dan dan kebenaran secara formal permohonan penyelesaian sengketa. Pada tahap ini dituntut sikap aktif Ketua Badan Penyelesaian sengketa Konsumen. Jadi maksimal waktu yang dimiliki Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dari mulai pemeriksaan kelengkapan dan kebenaran permohonan sampai dengan dilaksanakannya persidangan pertama yaitu maksimal 10 hari kerja tidak termasuk hari libur nasional.

Selanjutnya mengenai tatacara persidangan di Badan Penyelesaian sengketa Konsumen adalah : cara konsiliasi, mediasi, arbitrase.

Ad.1. Persidangan Konsiliasi

Inisiatif salah satu pihak membawa sengketa konsumen ke BPSK , ditandatangani Majelis BPSK yang bersikap pasif dalam persidangan dengan cara konsiliasi. Sebagai pemerataan antara para pihak yang bersengketa. Prinsip tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi ada 2 yaitu, pertama proses penyelesaian sengketa konsumen menyangkut bentuk maupun jumlah ganti rugi diserahkan sepenuhnya kepada para pihak, sedangkan Majelis Badan Penyelesaian sengketa Konsumen bertindak pasif sebagai konsiliator. Kedua

⁹ Pasal 60 Ayat (2) UUPK

hasil musyawarah konsumen dan pelaku usahanya dikeluarkan dalam bentuk keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Ad 2. Persidangan Mediasi

Cara mediasi ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak sama halnya dengan konsiliasi. Keaktifan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai pemerantara dan penasehat.

Prinsip tata cara Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) dengan cara mediasi ada 2 (dua) (Pasal 31 SK Menperindag Nomor 350 / MPP / Kep / 12 / 2001). Pertama, proses penyelesaian sengketa konsumen menyangkut bentuk maupun jumlah ganti rugi diserahkan sepenuhnya kepada para pihak, sedangkan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasihat , petunjuk, saran dan upaya – upaya lain dalam menyelesaikan sengketa. Kedua, hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk keputusan BPSK.

Ad 3. Persidangan Arbitrase

Pada persidangan dengan cara ini, para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada Majelis BPSK untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi. Proses pemilihan Majelis BPSK dengan cara arbitase ditempuh melalui 2 (dua) tahap (Pasal 32 SK Menperindag Nomor 350 / MPP / Kep / 12 /2001). Pertama, para pihak memilih arbitor dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota Majelis BPSK. Kedua, arbitor yang dipilih para pihak tersebut kemudian memilih arbitor ketiga dari anggota BPSK.

4.2.Hambatan yang dihadapi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam upaya memberi perlindungan hukum bagi konsumen

Undang-undang perlindungan Konsumen yang diharapkan dapat menjadi senjata bagi konsumen pencari keadilan, dalam implementasinya ternyata masih sulit dilakukan. Hal ini disebabkan ketentuan hukumnya tidak sesuai sebagaimana diharapkan, yaitu untuk penyelesaian sengketa konsumen secara cepat, sederhana dan murah. Disamping itu tidak adanya konsistensi pada pasal-pasal dalam UUPK, hanya adanya pertentangan antara pasal yang satu dengan pasal yang lainnya, maupun adanya konflik horisontal dengna produk-produk perundang-undangan lainnya. Hambatan kelembagaan/institusional BPSK masih menjadi persoalan yang sangat mendesak. Eksistensi BPSK yang hanya ada dan aktif/berjalan di beberapa kota saja, mengesankan hingga kini pemerintah (pusat dan daerah) belum serius menangani isu perlindungan konsumen yang sudah menjadi keprihatinan di tahun 1999, padahal lebih dari 200 juta konsumen tersebar di seluabupaten se indonesia.

Pada dewasa ini keberadaan lembaga BPSK masih terbatas, oleh karena itu untuk mempermudah konsumen korban dalam menuntut haknya, tidak ada pembatasan wilayah yurisdiksi BPSK, sehingga konsumen dapat mengadukan masalahnya pada BPSK mana saja yang dikehendakinya.

Secara struktural BPSK berada dibawah Departemen Perdagangan sehingga dalam menjalankan tugasnya masih melekat kewenangan eksekutif sehingga secara tidak langsung membuka

kemungkinan munculnya kendala-kendala dalam melaksanakan tugas-tugas judisial. Selanjutnya, hambatan pendanaan juga berpengaruh pada kinerja BPSK.

Departemen Perindustrian dan Perdagangan/Deperindag telah mengajukan dana operasional BPSK kepada Departemen Keuangan, namun ternyata dana tersebut diminta dialihkan pada Dana Alokasi Umum (DAU).

Kemudian sumberdaya manusia BPSK juga mengalami kendala hal tersebut terlihat pada proses pengangkatan anggota BPSK menimbulkan masalah tersendiri, karena dalam kenyataan pengangkatan anggota BPSK lebih menekankan keterwakilan unsur daripada kompetensi anggota dalam mengelola dan menyelesaikan sengketa, sehingga banyak anggota BPSK yang tidak menguasai materi pokok sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

Keanggotaan BPSK yang terdiri dari tiga unsur pemerintah, pelaku usaha, konsumen dengan latar belakang masing-masing kulturenya, dalam kenyataannya sering menimbulkan persoalan. Berdasarkan kajian psikososial ada kecenderungan bahwa lingkungan berpengaruh terhadap perilaku dan sistem sosial berpengaruh pada cara pandang.

Anggota BPSK yang merupakan wakil pemerintah biasanya adalah aparat pemerintah daerah yang kedudukannya jauh di bawah Kepala Dinas Industri dan Perdagangan setempat. Hal ini menjadikan wakil-wakil pemerintah dalam BPSK tersebut tidak memiliki independensi sama sekali, karena sebelum mengambil suatu keputusan harus meminta nasihat atasannya terlebih dahulu.

Anggota BPSK dari unsur konsumen yang direkrut dari wakil LPKSM yang

terdaftar dan diakui oleh pemerintah setempat, pada umumnya adalah aktivis di bidang perlindungan konsumen yang terbiasa dengan kultur dunia advokasi yang kritis dan dinamis. Dalam banyak hal konsepnya dianggap tidak realistis dan sulit dipahami oleh unsur lainnya.

Perbedaan latar belakang kultur masing-masing unsur BPSK tersebut menyebabkan muncul persepsi yang tidak sama terhadap aspek-aspek perlindungan konsumen dan penafsiran hukum sehingga menghambat proses penyelesaian sengketa. Anggota BPSK dari unsur pelaku usaha yang direkrut dari wakil asosiasi dan/atau organisasi pengusaha di daerah kota/kabupaten setempat, pada umumnya kental dengan kultur bisnis yang sering terjebak pada pandangan-pandangan pragmatis ekonomis untuk mencapai tujuan tertentu.

Persyaratan keanggotaan yang memaksa anggota BPSK direkrut dari mereka yang telah memiliki posisi mapan menyebabkan tugas-tugas di BPSK hanya sebagai sambilan, sehingga tidak dapat optimal.

Disamping itu banyak konsumen korban yang enggan untuk melakukan tindakan hukum, faktor lain yang ikut menentukan rendahnya tingkat keserian hukum konsumen adalah budaya hukum masyarakat Indonesia. Budaya hukum adalah nilai yang dianut, yang memengaruhi sikap warga masyarakat tersebut, termasuk sikap tindaknya di bidang hukum. Masyarakat Indonesia adalah masyarakat yang sangat kuat berusaha untuk mempertahankan harmoni dalam hubungan diantara mereka. Hal ini sangat berpengaruh terhadap sikap dan tindakan mereka di bidang hukum. Berbeda dengan masyarakat Amerika

Serikat, yang sangat senang berperkara. Masyarakat Indonesia memandang bahwa berperkara di pengadilan adalah suatu hal yang "aib", karena mengganggu harmoni hubungan di antara sesama warga masyarakat.

BAB V. PENUTUP

5.1. Kesimpulan dan Rekomendasi

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK sebenarnya dibentuk untuk menyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana. Sanksi administrasi berupa penetapan ganti kerugian paling banyak sebesar Rp 200.000.000,- yang dapat dibebankan kepada pelaku usaha, tampak bahwa sebenarnya lembaga BPSK tersebut di bentuk untuk menangani penyelesaian sengketa konsumen dengan jumlah nilai kecil. Hambatan hambatan yang dihadapi BPSK adalah kelembagaan/institusional, pendanaan, sumber daya manusia, peraturan, kurang mengertinya konsumen akan haknya.

Dari kesimpulan diatas maka direkomendasikan adanya sosialisasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen lebih digalakkan serta tempat untuk kantor BPSK dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat, disamping itu juga anggota BPSK dalam memberikan pelayanan kepada para pihak yang bersengketa dituntut untuk lebih professional.

DAFTAR PUSTAKA

1. Abdulkadir Muhamad, **Hukum Perjanjian**, Bandung, Alumni, 1980

2. Abdulkadir Muhamad, **Hukum Perikatan**, Bandung, Alumni, 1982
3. J. Satrio, **Hukum Perikatan : Perikatan Yang Lahir Dari Undang-undang** bagian kedua, Bandung , PT Citra Aditya Bakti, 1994.
4. Purwahid Patrik, **Kapita Selektta Hukum Perdata**, (Semarang : Jurusan Hukum Perdata, Fakultas Hukum Diponegoro, 1986)
5. Purwahid Patrik, **Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian dan Undang-undang**, (Semarang : Jurusan Hukum Perdata, Fakultas Hukum Diponegoro, 1986)
6. Purwahid Patrik, **Beberapa Segi Tanggung gugat Perdata Dalam Perbuatan Melawan**, (Semarang : Jurusan Hukum Perdata, Fakultas Hukum Diponegoro, 1989)
7. R Setiawan, **Tinjauan Elementer Perbuatan Melawan Hukum**, Bandung, Alumni, 1981
8. Ronny Hanitijo Soemitro, **Metodologi Penelitian Hukum**, Jakarta , Ghalia Indonesia, 1988
9. Rudy T. Erwin, **Petunjuk Praktis Untuk Menyelesaikan Perkara Anda**, Jakarta : Selecta Group.