

UPAYA HUKUM KEBERATAN ATAS PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN KONSUMEN (BPSK) BERDASARKAN KETENTUAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN HUKUM ACARA PERDATA

Rai Mantili

Dosen pengajar Hukum Acara Perdata pada Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran, Bandung

ABSTRAK

Lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen dilatarbelakangi oleh adanya globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung dengan kemajuan teknologi dan informatika. Disisi lain kemajuan dan kesadaran konsumen masih rendah sehingga terjadi ketidakseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha. Ketidak seimbangan dimaksud diperparah dengan masih rendahnya tingkat kesadaran, kepedulian dan rasa tanggung jawab pelaku usaha tentang perlindungan konsumen baik didalam memproduksi, memperdagangkan maupun mengiklankan. Perlindungan konsumen pada hakekatnya adalah segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum. Konsumen yang bermasalah terhadap produk yang dikonsumsi akan dapat memperoleh haknya secara lebih mudah dan efisien melalui peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Selain itu bisa juga menjadi sebuah akses untuk mendapatkan informasi dan jaminan perlindungan hukum yang sejajar baik untuk konsumen maupun pelaku usaha.. Setelah diberlakukannya Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) sejak tanggal 20 April 2000, diharapkan dapat dapat melindungi konsumen secara keseluruhan, mendorong tumbuhnya iklim dunia usaha yang sehat, tangguh , jujur dan bertanggung jawab dalam menghadapi era perdagangan bebas yang penuh dengan persaingan melalui penyediaan produk yang berkualitas. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), merupakan suatu lembaga yang berwenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan. BPSK dibentuk melalui Keppres No. 90 Tahun 2001 yang diharapkan dapat melaksanakan penyelenggaraan perlindungan konsumen melalui kegiatan penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen secara adil dan seimbang.

Kata Kunci: UUPK, Putusan BPSK

A. Latar Belakang

Selama masa orde baru (tahun 1966-1998) sistem ekonomi dinyatakan berdasarkan pada Pancasila dengan asas kekeluargaan yang mengacu pada Pasal 33 UUD 1945, tetapi dalam praktik, asas kekeluargaan tersebut telah bergeser meninggalkan ajaran moral menjadi tidak demokratis dan tidak adil. Hal tersebut disebabkan adanya penyimpangan dan penyelewengan Pancasila dan asas kekeluargaan yang telah mengakibatkan ketimpangan ekonomi dan kesenjangan sosial yang tajam, yang selanjutnya

berdampak menjadi sumber utama krisis moneter di tahun 1997.

Kondisi krisis moneter pada tahun 1997 kemudian diikuti lagi dengan krisis global pada tahun 2008 yang melanda dunia yang berlangsung hingga saat ini. Krisis global yang melanda dunia juga memberikan dampak pada sektor pembangunan ekonomi di Indonesia. Adanya krisis global, memaksa Indonesia melakukan perubahan yang perlu dalam rangka introspeksi atas kelemahan dan kesalahan di masa lalu.

Tujuan pembangunan hukum nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 harus dapat mendukung dan menjamin kepastian, ketertiban, penegakan, dan perlindungan hukum yang mempunyai inti untuk keadilan dan kebenaran. Tanggal 20 April 2000 di Indonesia telah berlaku Undang Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK). Meskipun UUPK masih memiliki beberapa kekurangan, akan tetapi dengan dimiliki UUPK sebagai undang-undang payung merupakan suatu langkah maju dalam rangka menciptakan kegiatan usaha yang sehat di Indonesiapada umumnya, dan dalam memberikan perlindungan kepada konsumen pada khususnya.¹ UUPK sebagai salah satu upaya Program Pembentukan Peraturan Perundang-undangan dengan tujuan sebagai upaya mewujudkan supremasi hukum, untuk mengimbangi dari keberadaan dari pelaku usaha. Pelaku usaha adalah pelaku usaha dan konsumen adalah konsumen dengan UUPK diharapkan tercipta keadaan yang seimbang, serasi dan selaras antar keduanya.

Secara umum dan mendasar hubungan antara produsen (perusahaan penghasil barang dan jasa) dengan konsumen (pemakai akhir dari barang dan atau jasa untuk diri sendiri atau keluarganya) merupakan hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara yang satu dengan yang lain²

Untuk menindaklanjuti ketentuan dalam UUPK yang berlaku efektif sejak tanggal 21 April 2000, **Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI** telah mengeluarkan **SK No. 350/MPP/Kep/12/2000 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen**. Pembentukan BPSK adalah untuk membantu menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. BPSK berada di bawah Departemen Perindustrian dan Perdagangan, sedangkan untuk masalah operasional dibantu oleh pemerintah daerah setempat³.

Tidak banyak yang mengetahui keberadaan BPSK atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Badan yang diharapkan menjadi pelindung hak konsumen dari kesewenangan pelaku usaha dan penengah sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Selain lokasi kantor BPSK yang tidak umum atau berada di tengah pemukiman, BPSK baru beroperasi penuh sejak awal 2007 yang lalu.

Tujuan pembentukan BPSK adalah untuk melindungi konsumen maupun pelaku usaha dengan menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi. Dengan demikian baik konsumen maupun pelaku usaha memperoleh hak yang sama antara lain⁴ :

1. Konsumen mendapatkan ganti rugi bila barang/ jasa yang dibeli tidak sesuai perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
2. Hak konsumen untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
3. Pelaku usaha mendapat jaminan perlindungan hukum dari perilaku/niat tidak baik dari konsumen dan hak untuk mendapatkan rehabilitas nama baik bila ternyata sengketa yang diajukan konsumen tidak benar.

Metode penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku oleh BPSK diselesaikan melalui cara Konsiliasi, Mediasi atau Arbitrase, yang dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan, dan bukan merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang. Putusan BPSK bersifat final dan mengikat dan pada hakekatnya tidak dapat diajukan keberatan, kecuali adanya syarat-syarat tertentu sebagaimana diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung RI No. 01 Tahun 2006 Tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut PERMA No.1 Tahun 2006). Pasal 3 ayat (1) PERMA No.1 Tahun 2006 menyatakan:

“Keberatan terhadap putusan BPSK dapat diajukan baik oleh pelaku usaha dan/atau konsumen kepada Pengadilan Negeri di tempat kedudukan hukum konsumen tersebut”.

Adanya PERMA ini rupanya tidak berdampak pada mulusnya pemeriksaan perkara keberatan di Pengadilan Negeri akibat adanya perbedaan antara hukum acara perdata di dalam *Het Herziene Indonesisch Reglement* (H.I.R.) dan *Rechtsreglement Buitengewesten* (RB.g). Sebagai salah satu contoh, mengenai kompetensi mengadili, dalam HIR dan RBG dinyatakan bahwa gugatan harus diajukan ke pengadilan tempat tinggal tergugat, sementara dalam UUPK disebutkan bahwa pengadilan tempat konsumen berdomisili yang berwenang untuk mengadili perkara konsumen.

Pasal 54 ayat (3) UUPK menyatakan bahwa putusan BPSK bersifat banding dan mengikat, namun dalam Pasal 56 ayat (2) UUPK dinyatakan bahwa para pihak dapat mengajukan keberatan paling lambat 14 hari setelah putusan diterima. Selanjutnya konstruksi pengajuan juga menjadi pertanyaan, apakah melalui jalur permohonan atau gugatan. Hal lain yang perlu dicermati adalah kedudukan BPSK dalam keberatan, apakah tepat jika BPSK diposisikan sebagai pihak.

Penulisan ini dilatarbelakangi oleh munculnya kesenjangan antara *das sollen* yaitu ketidakjelasan maksud dari pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK menurut UUPK, dengan *das sein* yang terkait dengan praktik upaya hukum terhadap putusan BPSK di Pengadilan Negeri.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan dalam bagian pendahuluan, maka permasalahan-permasalahan yang akan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah implementasi penegakan hukum perlindungan konsumen dalam praktik?
2. Bagaimana upaya hukum keberatan atas putusan Badan Penyelesaian Konsumen (BPSK) menurut hukum acara perdata Indonesia?

C. Pembahasan

1. Implementasi Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Praktik.

Tujuan nasional sebagaimana ditegaskan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta ikut serta melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Tujuan nasional diwujudkan melalui pelaksanaan penyelenggaraan negara yang dilaksanakan melalui pembangunan nasional disegala aspek kehidupan. Pembangunan nasional adalah rangkaian upaya pembangunan yang berkesinambungan, yang meliputi seluruh kehidupan masyarakat, bangsa dan negara, untuk melaksanakan tugas mewujudkan tujuan nasional dalam Pembukaan UUD 1945. Pembangunan hukum sebagai alat pembaharuan masyarakat berkembang seiring dengan lajunya pembangunan disegala aspek kehidupan (*law is a tool of social engineering*). Terkait dengan fungsi hukum dalam konsep yang dikemukakan oleh Roscoe Pound tersebut diatas, lalu dimodifikasi menjadi hukum sebagai sarana pembaharuan masyarakat yang sejalan dengan definisi hukum menurut Mochtar Kusumaatmadja yang mendefinisikan hukum tidak hanya meliputi asas dan kaidah yang mengatur kehidupan manusia dalam masyarakat, melainkan juga termasuk lembaga dan proses dalam mewujudkan berlakunya hukum itu dalam kenyataan di masyarakat.⁵

Mengingat bahwa hukum berperan sebagai sarana pembaharuan masyarakat, maka terhadap hukum tidak saja dibutuhkan perubahan yang menyangkut asas dan kaidah sebagai gejala normatif dalam hukum materil, namun dituntut pula perubahan pada lembaga dan proses yang terkait dengan hukum formil.

Hukum yang digunakan sebagai sarana pembaharuan itu dapat berupa undang-undang atau yurisprudensi atau kombinasi keduanya.⁶ Perkembangan yang terjadi dalam bidang perundang – undangan yang berfungsi sebagai sarana pembaharuan antara lain ditandainya dengan dibentuknya peraturan perundang – undangan yang baru, antara lain Undang-Undang

No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, dan peraturan perundang-undangan baru lainnya. Munculnya berbagai peraturan perundang-undangan tersebut berdampak pula terhadap proses dan cara - cara penyelesaian sengketa yang terjadi dalam hubungan hukum tersebut.

Selaras dengan “lembaga dan proses”, maka berhubungan erat dengan proses penyelesaian sengketa perdata yang dapat dilakukan melalui pengadilan (litigasi) maupun tidak melalui pengadilan (non litigasi). Apabila suatu sengketa perdata diselesaikan melalui pengadilan, maka penyelesaiannya melalui salah satu lingkungan peradilan menurut UUPK dan ketentuan yang digunakan adalah hukum acara perdata sebagai hukum perdata formil. Penyelesaian sengketa perdata yang dilakukan diluar pengadilan didasarkan pada UU No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang menyediakan sarana negosiasi, mediasi, konsolidasi, dan arbitrase.

Saat ini, kaidah – kaidah hukum acara perdata sebagai hukum positif yaitu hukum yang berlaku sekarang bagi masyarakat tertentu dalam suatu daerah tertentu (*Ius Constitutum*)⁷, sebagian termuat dalam *Het Herziene Indonesisch Reglement* (H.I.R.) yang hanya berlaku khusus untuk daerah Jawa dan Madura, dan *Rechtsreglement Buitengewesten* (RB.g) yang berlaku untuk kepulauan lainnya di Indonesia. Di samping itu, hukum acara perdata positif juga terdapat dalam UU No. 20 Tahun 1947 Tentang Banding, UU No. 4 Tahun 2004 Tentang Kekuasaan Kehakiman, UU No. 5 Tahun 2004 Jo UU No. 14 tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung, UU No. 8 Tahun 1985 Tentang Peradilan Umum, dan undang- undang lainnya.

Perkembangan hukum melalui “lembaga dan proses”, berpengaruh pula terhadap perkembangan hukum dibidang acara perdata. Retnowulan Sutantio mendefinisikan hukum acara perdata sebagai hukum formil yaitu keseluruhan kaidah hukum yang menentukan dan mengatur

cara bagaimana melaksanakan hak hak dan kewajiban perdata sebagaimana yang diatur dalam hukum perdata materil⁸, sedangkan Sudikno Mertokusumo mengatakan bahwa hukum acara perdata mengatur tentang bagaimana caranya mengajukan tuntutan hak, memeriksa serta memutuskan serta pelaksanaan dari putusannya. Tuntutan hak dalam hal ini tidak lain adalah tindakan yang bertujuan memperoleh perlindungan hukum yang diberikan oleh pengadilan untuk mencegah “*eigenrichting*” atau tindakan main hakim sendiri.⁹

Penyelesaian sengketa perdata yang dilakukan diluar pengadilan didasarkan pada Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang menyediakan sarana negosiasi, mediasi, konsolidasi, dan arbitrase.

Pada saat ini sasaran setiap negara, setiap perusahaan (produsen) adalah menuju era pemasaran global pada dasarnya dapat merubah berbagai konsep, cara pandang dan cara pendekatan mengenai banyak hal termasuk strategi pemasaran. Perubahan pemasaran tersebut membawa pengaruh pula tentang konsep perlindungan konsumen secara global¹⁰.

UUPK sebagai salah satu upaya Program Pembentukan Peraturan Perundang-undangan dengan tujuan sebagai upaya mewujudkan supremasi hukum, untuk mengimbangi dari keberadaan dari pelaku usaha. Pelaku usaha adalah pelaku usaha dan konsumen adalah konsumen dengan UUPK diharapkan tercipta keadaan yang seimbang, serasi dan selaras antar keduanya.

UUPK dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. Upaya pemberdayaan ini penting karena tidak mudah mengharapkan kesadaran pelaku usaha yang pada dasarnya prinsip ekonomi pelaku usaha adalah mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin. Prinsip ini sangat potensial merugikan kepentingan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam melakukan setiap kegiatan usaha, para pelaku usaha harus memperhatikan setiap ketentuan dalam UUPK, ataupun dengan ketentuan lain yang terkait. UUPK berkaitan dengan perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha. Dalam ilmu hukum dikenal 3 kategori dari perbuatan melawan hukum, yaitu sebagai berikut:¹¹

1. Perbuatan melawan karena kesengajaan
2. Perbuatan melawan tanpa kesalahan (tanpa unsur kesengajaan maupun kelalaian)
3. Perbuatan melawan hukum karena kesalahan

Tanggung jawab hukum atas perbuatan yang menimbulkan kerugian kepada pihak lain diatur dalam Pasal 1365 dan 1366 KUHPerdara yang menyatakan sebagai berikut:

Pasal 1365 KUHPerdara menyatakan :

“Tiap perbuatan melanggar hukum yang menimbulkan kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena kesalahannya menimbulkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.

Pasal 1366 KUHPerdara menyatakan:

“Setiap orang bertanggung jawab, tidak saja untuk kerugian yang disebabkan oleh perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan oleh kelalaian dan kurang hati-hatinya” Makna dari tanggung jawab sama dengan tanggung gugat. Bila ditinjau dari pihak yang menimbulkan kerugian kepada orang lain disebut tanggungjawab, yaitu pihak yang menimbulkan kerugian kepada orang lain bertanggungjawab untuk mengganti kerugian pihak lain itu. Dan bila ditinjau dari pihak yang menderita kerugian oleh perbuatan orang lain disebut tanggung gugat, yaitu pihak yang yang dirugikan mempunyai hak gugat atau berhak menggugat pihak yang menimbulkan kerugian padanya untuk memperoleh ganti rugi.¹² Unsur-unsur pokok dari perbuatan melawan hukum berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara adalah sebagai berikut:¹³

1. Adanya suatu perbuatan;
2. perbuatan melawan hukum;

3. adanya kesalahan dari pihak pelaku (baik kesengajaan ataupun kelalaian);
4. adanya kerugian bagi korban;
5. Adanya hubungan kausal antara perbuatan dengan kerugian.

Tanggung gugat produk atau *product liability* adalah suatu konsepsi hukum yang intinya dimaksudkan memberikan perlindungan kepada konsumen dari beban untuk membuktikan bahwa kerugian konsumen timbul akibat kesalahan dalam proses produksi dan sekaligus melahirkan tanggung jawab produsen untuk memberikan ganti rugi.¹⁴ Mengenai tanggung jawab pelaku usaha, UUPK mengatur dalam Pasal 19 angka 1 yang menyatakan:

“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

Dalam rangka melindungi kepentingan konsumen dari perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha, UUPK mengatur perbuatan-perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dalam Bab IV. Menurut UUPK, penyelesaian dari permasalahan konsumen dapat dipecahkan melalui jalan peradilan maupun non-peradilan. Mereka yang bermasalah harus memilih jalan untuk memecahkan permasalahan mereka. Penyelesaian dengan cara non-peradilan bisa dilakukan melalui Alternatif Resolusi Masalah (selanjutnya disebut ARM) di BPSK, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (selanjutnya disebut LPKSM), Direktorat Perlindungan Konsumen atau lokasi-lokasi lain baik untuk kedua belah pihak yang telah disetujui.

Ketika kedua pihak telah memutuskan untuk melakukan penyelesaian non-peradilan, nantinya ketika mereka akan pergi ke pengadilan (lembaga peradilan) untuk masalah yang sama, mereka hanya dapat mengakhiri tuntutan mereka di pengadilan jika penyelesaian non peradilan gagal. Proses penyelesaian sengketa konsumen dapat juga melalui lembaga-lembaga sebagai berikut:

1. Penyelesaian melalui LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat)

Proses penyelesaian sengketa melalui LPKSM menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat dipilih dengan cara mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Dalam prosesnya para pihak yang bersengketa/bermasalah bersepakat memilih cara penyelesaian tersebut. Hasil proses penyelesaiannya dituangkan dalam bentuk kesepakatan (*Agreement*) secara tertulis, yang wajib ditaati oleh kedua belah pihak dan peran LPKSM hanya sebagai mediator, konsiliator dan arbiter. Penentuan butir-butir kesepakatan mengacu pada peraturan yang dimuat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta undang-undang lainnya yang mendukung.

2. Penyelesaian melalui BPSK

BPSK adalah institusi non struktural yang memiliki fungsi sebagai “institusi yang menyelesaikan permasalahan konsumen diluar pengadilan secara murah, cepat dan sederhana”. Badan ini sangat penting dibutuhkan di daerah dan kota di seluruh Indonesia. Anggota-anggotanya terdiri dari perwakilan aparat pemerintah, konsumen dan pelaku usaha.

Konsumen yang bermasalah terhadap produk yang dikonsumsi akan dapat memperoleh haknya secara lebih mudah dan efisien melalui peranan BPSK. Selain itu bisa juga menjadi sebuah akses untuk mendapatkan informasi dan jaminan perlindungan hukum yang sejajar baik untuk konsumen maupun pelaku usaha. Dalam menangani dan mengatur permasalahan konsumen, BPSK memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan dari para pihak yang bersengketa. Tagihan, hasil test lab dan bukti-bukti lain oleh konsumen dan pengusaha dengan mengikat penyelesaian akhir. BPSK mempunyai tugas-tugas utama begai berikut:

1. Menangani permasalahan konsumen melalui mediasi, konsiliasi atau arbitrase;
2. konsultasi konsumen dalam hal perlindungan konsumen;
3. mengontrol penambahan dari bagian-bagian standarisasi;
4. memberikan sanksi administrasi terhadap pengusaha yang menyalahi aturan;

Tata cara penyelesaian sengketa melalui BPSK adalah:¹⁵

1. Konsiliasi:

- a. BPSK membentuk sebuah badan sebagai pasif fasilitator;
- b. Badan yang membiarkan yang bermasalah untuk menyelesaikan masalah mereka secara menyeluruh oleh mereka sendiri untuk bentuk dan jumlah kompensasi;
- c. Ketika sebuah penyelesaian dicapai, itu akan dinyatakan sebagai persetujuan rekonsiliasi yang diperkuat oleh keputusan BPSK;
- d. Penyelesaian dilaksanakan paling lama 21 hari kerja.

2. Mediasi:

- a. BPSK membentuk sebuah fungsi badan sebagai fasilitator yang aktif untuk memberikan petunjuk, nasehat dan saran kepada yang bermasalah;
- b. Badan ini membiarkan yang bermasalah menyelesaikan permasalahan mereka secara menyeluruh untuk bentuk dan jumlah kompensasinya;
- c. Ketika sebuah penyelesaian dicapai, itu akan diletakkan pada persetujuan rekonsiliasi yang diperkuat oleh keputusan BPSK;
- d. Penyelesaian dilaksanakan paling lama 21 hari kerja.

3. Arbitrasi: Pihak yang bermasalah memilih badan CDSB sebagai arbiter dalam menyelesaikan masalah konsumen, Kedua belah pihak seutuhnya membiarkan badan tersebut menyelesaikan permasalahan mereka, BPSK membuat sebuah penyelesaian final yang mengikat, Penyelesaian harus diselesaikan dalam jangka waktu 21 hari kerja paling lama. Ketika kedua belah pihak tidak puas pada penyelesaian tersebut, kedua belah pihak dapat mengajukan keluhan kepada pengadilan negeri dalam 14 hari setelah penyelesaian di informasikan.

Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK dilakukan dalam bentuk kesepakatan yang dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa, yang dikuatkan dalam bentuk keputusan BPSK (SK No. 350/

MPP/Kep/12/2000 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Putusan yang dikeluarkan BPSK dapat berupa perdamaian, gugatan ditolak, atau gugatan dikabulkan. Dalam hal gugatan dikabulkan, maka dalam amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha, berupa pemenuhan ganti rugi dan atau sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00.

B. Upaya Hukum Keberatan Atas Putusan Badan Penyelesaian Konsumen (BPSK) Menurut Hukum Acara Perdata Indonesia

Pelaku usaha yang meliputi bentuk/ jenis usaha sebagaimana yang dimaksud dalam UUPK, sebaiknya ditentukan urutan-urutan yang seharusnya digugat oleh konsumen manakala dirugikan oleh pelaku usaha. Urutan-urutan tersebut sebaiknya disusun sebagai berikut¹⁶:

1. yang pertama digugat adalah pelaku usaha yang membuat produk tersebut jika berdomisili di dalam negeri dan domisilinya diketahui oleh konsumen yang dirugikan.
2. apabila produk yang merugikan konsumen tersebut diproduksi di luar negeri, maka yang digugat adalah importirnya, karena UUPK tidak mencakup pelaku usaha di luar negeri.
3. apabila produsen maupun importir dari suatu produk tidak diketahui, maka yang digugat adalah penjual dari siapa konsumen membeli barang tersebut.

Urutan-urutan pihak yang digugat tersebut juga mempertimbangkan tentang kompetensi pengadilan maupun BPSK, karena siapapun yang digugat oleh konsumen, pengadilan atau BPSK yang kompeten adalah pengadilan atau BPSK yang berada di wilayah tempat tinggal konsumen, sehingga tidak memberatkan konsumen.

Upaya yang dapat dilakukan jika konsumen dirugikan dapat mengajukan pengaduan kepada:

1. Asosiasi industri yang merupakan lembaga yang juga dapat menjadi alternatif konsumen menyampaikan pengaduan adalah Asosiasi Industri. Terdapat 2 pendekatan pengajuan pengaduan, yaitu: fungsi penanganan pengaduan

konsumen langsung ditangani pengurus asosiasi; atau asosiasi yang membentuk lembaga khusus yang berfungsi menangani sengketa konsumen, seperti asosiasi industri asuransi membentuk Badan Mediasi Asuransi Indonesia.

2. Menulis surat pembaca di media cetak dengan menulis pengalaman buruk di media cetak tentang suatu produk tingkat penyelesaian sangat rendah karena tergantung kepedulian dari pelaku usaha aka nama baiknya. Namun cara ini baik untuk pendidikan konsumen lain agar mengetahui info barang tersebut.
3. Membuat pengaduan ke Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Membuat pengaduan ke LPKSM dapat dengan berbagai akses, seperti: surat, telepon, datang langsung, e-mail, SMS. Agar ditindak lanjuti, pengaduan konsumen harus dilakukan tertulis atau datang langsung ke LPKSM dengan mengisi form pengaduan konsumen. Mekanisme LPKSM dalam menyelesaikan sengketa konsumen adalah dengan mengupayakan tercapainya kesepakatan antara konsumen dengan pelaku usaha melalui mediasi atau konsiliasi.
4. Membuat pengaduan / laporan tindak pidana ke - kepolisian
Dalam beberapa kasus pelanggaran terhadap hak konsumen ada yang berdimensi pidana, oleh karena itu dapat diadakan ke Kepolisian. Laporan / pengaduan ke kepolisian dapat menjadi dasar bagi kepolisian untuk mengambil langkah hukum / polisional sehingga korban tidak berjatuh lagi.
5. Mengirimkan somasi ke pelaku usaha. Somasi selain berisi teguran, juga memberi kesempatan terakhir kepada tergugat untuk berbuat sesuatu dan atau untuk menghentikan suatu perbuatan sebagaimana tuntutan pihak penggugat. Cara ini lebih efektif, terlebih ketika menyangkut kepentingan publik, akan sangat bagus somasi dilakukan kolektif dan terbuka.
6. Mengajukan gugatan secara perorangan. Mengajukan gugatan perorangan untuk masalah sengketa konsumen sangat tidak efektif, karena

- biaya akan sangat mahal dan lamanya waktu penyelesaian.
7. Mengajukan gugatan perdata secara perwakilan kelompok (*Class Action*) Gugatan Perwakilan kelompok merupakan cara yang praktis, dimana gugatan secara formal cukup diwakili beberapa korban sebagai wakil kelas. Namun apabila gugatan dikabulkan dan telah mempunyai kekuatan hukum tetap, korban lain yang secara formal tidak ikut menggugat dapat langsung menuntut ganti rugi berdasarkan putusan pengadilan tersebut. Selain dalam UUPK, gugatan class action juga diatur dalam UU Jasa Konstruksi. Gugatan ini baik dipakai untuk kasus-kasus pelanggaran hak konsumen secara massal.
 8. Meminta Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) mengajukan gugatan legal standing

Menurut pasal 46 Ayat (1) Huruf (c) UUPK menyebutkan bahwa LPKSM dapat mengajukan gugatan legal standing dengan memenuhi syarat, yaitu:

 - a. Berbentuk badan hukum atau yayasan;
 - b. dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen; dan
 - c. telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya.
 9. Penyelesaian sengketa konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Lembaga ini pendiriannya menjadi tanggungjawab pemerintah, didirikan di tiap pemerintahan Kota/Daerah tingkat II. Tujuan BPSK untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan (Pasal 49 Ayat (1) UUPK) melalui cara mediasi atau arbitrase atau konsiliasi yang anggotanya terdiri dari unsur:
 - a. Pemerintah;
 - b. Lembaga konsumen; dan
 - c. Pelaku usaha (Pasal 49 Ayat (3) UUPK).

Tugas dan wewenang BPSK, meliputi:

 1. Penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi/arbitrase/konsiliasi;
 2. konsultasi perlindungan konsumen;
 3. pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
 4. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam UUPK;
 5. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen;
 6. meneliti dan memeriksa sengketa perlindungan konsumen;
 7. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran;
 8. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap UUPK;
 9. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli atau setiap orang sebagaimana yang diatur dalam hukum acara di Indonesia.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), merupakan badan yang dibentuk melalui Keppres No. 90 Tahun 2001 di sepuluh kota di Indonesia. BPSK merupakan suatu lembaga yang berwenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan. Pasal 47 UUPK menyebutkan bahwa BPSK bertujuan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, sehingga tercapai kesepakatan diantara mereka mengenai:

 1. Bentuk dan besarnya ganti rugi, dan /atau;
 2. Tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Tindakan tertentu yang dimaksud adalah jaminan berupa pernyataan tertulis yang menerangkan bahwa tidak akan terulang kembali perbuatan yang telah merugikan konsumen tersebut.
 3. Apabila konsumen merasakan dirugikan atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha, maka berdasarkan ketentuan Pasal 19 UUPK, konsumen dapat menuntut ganti rugi. Atas tuntutan ganti rugi yang dilakukan oleh konsumen, pelaku usaha dapat memenuhinya dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Sebaliknya apabila pelaku usaha menolak dan /atau tidak

memberi tanggapan dan/atau tidak membayar ganti rugi seperti yang dituntut oleh konsumen, maka konsumen dapat mengajukan penyelesaian sengketa terhadap pelaku usaha melalui BPSK.

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK, menurut Pasal 16 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001, konsumen yang dirugikan atau ahli warisnya atau kuasanya, mengajukan permohonan melalui Sekretariat BPSK yang berisi secara benar dan lengkap, tentang:

1. Nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri.
2. Nama dan alamat lengkap pelaku usaha.
3. Barang dan /atau jasa yang diadukan.
4. Bukti perolehan (Bon, Faktur, Kuitansi dan dokumen bukti lain).
5. Keterangan tempat, waktu dan diperoleh barang dan/atau jasa.
6. Saksi yang mengetahui barang dan/atau jasa tersebut diperoleh.
7. Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada.

UU No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa mengandung prinsip-prinsip penyelesaian sengketa melalui cara arbitrase. prinsip-prinsip tersebut antara lain prinsip otonomi para pihak, prinsip perjanjian arbitrase dan wewenang arbitrase, prinsip *private* dan *confidential*, prinsip keseimbangan, prinsip limitasi waktu, prinsip pembuktian, prinsip putusan final dan binding, prinsip religiusitas putusan arbitrase, prinsip *ex aequo et bono*, dan prinsip *dissenting opinions*.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui cara arbitrase di BPSK menganut prinsip yang sama dalam proses pemeriksaannya, akan tetapi terdapat penyimpangan prinsip arbitrase dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui cara arbitrase di BPSK, yaitu prinsip putusan final dan binding, prinsip wewenang arbitrase, dan prinsip limitasi waktu. Dalam UUPK, meskipun terdapat ketentuan mengenai putusan BPSK yang bersifat final dan binding terdapat juga ketentuan mengenai

upaya hukum putusannya. sehingga arti final yang seharusnya tidak ada upaya hukum lagi yang dapat dilakukan oleh pihak yang keberatan atas putusan arbitrase menjadi tidak berlaku. Dengan adanya upaya hukum terhadap putusan arbitrase oleh majelis BPSK ini, maka secara tidak langsung prinsip wewenang arbitrase juga ikut disimpangi. Apabila salah satu pihak menolak putusan tersebut dan mengajukan keberatan berdasarkan ketentuan yang diatur oleh UUPK, maka pengadilan yang seharusnya tidak berwenang secara absolut untuk mengadili perkara yang sebelumnya telah diperjanjikan diselesaikan melalui cara arbitrase menjadi ikut terlibat dalam penyelesaian sengketa konsumen tersebut. selain itu prinsip limitasi waktu dalam prakteknya juga disimpangi. batasan waktu yang diberikan UUPK selama 21 (dua puluh satu) hari kerja tidak dapat terealisasi.

Upaya hukum putusan arbitrase dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK adalah sebagai berikut:

- a. konsumen dan pelaku usaha yang menolak putusan BPSK dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak putusan arbitrase diberitahukan;
- b. Pengadilan Negeri wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) hari kerja sejak diterimanya keberatan;
- c. apabila konsumen dan pelaku usaha menolak putusan (empat belas) hari kerja dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia;
- d. Mahkamah Agung wajib mengeluarkan putusan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak diterimanya permohonan kasasi.

Apabila penyelesaian sengketa konsumen melalui cara arbitrase di BPSK menganut prinsip putusan final dan binding, seharusnya pihak yang dirugikan atas tidak dilaksanakannya putusan tersebut dapat langsung mengajukan permohonan ke BPSK untuk melaksanakan eksekusi. dan sebagaimana dalam pasal 42 ayat (2) KepMen No. 350/MPP/Kep/12/2001, BPSK langsung meminta penetapan eksekusi pada pengadilan negeri setempat. jadi tidak disatukan dengan

pidana (diserahkan ke penyidik) sebagaimana dalam pasal 56 ayat (4) UUPK, sehingga perkara yang semula bersifat murni perdata dapat diubah menjadi kasus pidana.

Sesuai dengan prinsip putusan final dan binding, menurut penulis upaya keberatan sebenarnya tidak patut diatur dalam UUPK, karena dengan adanya ketentuan tersebut konsumen yang dirugikan tidak segera mendapatkan perlindungan hukum karena harus menunggu selesainya proses upaya hukum tersebut.

D. Simpulan

1. Implementasi penegakan hukum perlindungan konsumen dalam praktik belum sepenuhnya dapat dilakukan. Hal tersebut dapat terlihat selain dari kesadaran kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri terhadap hak dan kewajibannya, juga dapat terlihat dari aparat penegak hukum yang belum melaksanakan kinerja secara maksimal.
2. Penyelesaian sengketa konsumen melalui cara arbitrase di BPSK menganut prinsip yang sama dalam proses pemeriksaannya, akan tetapi terdapat penyimpangan prinsip arbitrase dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui cara arbitrase di BPSK, yaitu prinsip putusan final dan binding, prinsip wewenang arbitrase, dan prinsip limitasi waktu. Dalam UUPK, meskipun terdapat ketentuan mengenai putusan BPSK yang bersifat final dan binding terdapat juga ketentuan mengenai upaya hukum putusannya. sehingga arti final yang seharusnya tidak ada upaya hukum lagi yang dapat dilakukan oleh pihak yang keberatan atas putusan arbitrase menjadi tidak berlaku. Dengan adanya upaya hukum terhadap putusan arbitrase oleh majelis BPSK ini, maka secara tidak langsung prinsip wewenang arbitrase juga ikut disimpangi.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Ahmadi Miru, Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia,

Disertasi Program Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya, 2000

A.Z Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Daya Widya, Jakarta, 1999.

C.S.T. Kansil, Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia, Penerbit Balai Pustaka, Jakarta, 1989.

Lili Rasjidi dan Ira Rasjidi, Dasar – Dasar Filsafat dan Teori Hukum, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001.

Man S Sastrawidjaja, *Asuransi Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Dalam Hubungan Dengan UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Mimbar Hukum Majalah Fakultas Hukum UGM.

Munir Fuady, *Perbuatan Melawan Hukum*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2005.

Mochtar Kusumaatmadja, *Konsep Konsep Hukum Dalam Pembangunan*, Penerbit Alumni, Bandung, 2002.

Nahattands V Lamboek, *Product Liability Dalam Rangka Perlindungan Konsumen*”, Lokakarya Rancangan UUPK, Kerjasama Lembaga Penelitian UI dengan Departemen Perindustrian dan Perdagangan tanggal 16 Oktober 1996, Jakarta.

Radiks Purba, *Memahami asuransi di Indonesia*, PT Pustaka Binaman Perssindo, Jakarta, 1992.

Retnowulan Sutantio dan Iskandar Oeripkartawinata, *Hukum Acara Perdata dalam Teori dan Praktek*, Mandar Maju, Bandung, 1993

Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1988

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Gramedia Widiasarna Indonesia, Jakarta, 2004.

Sri redjeki Hartono, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia (Tinjauan Makro)*, Mimbar Hukum Majalah Fakultas Hukum UGM, No. 39/X/2001

UPAYA HUKUM KEBERATAN ATAS PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN
KONSUMEN (BPSK)..... (Rai Mantili, 1-11)

Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Penerbit Liberty, Yogyakarta, 1998.

B. Peraturan Perundang-undangan
Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang
Perlindungan Konsumen

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
Kitab Undang-Undang Hukum Acara Perdata atau
Herzeine Inlandsch Reglement (HIR)

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

Peraturan Mahkamah Agung RI No. 01 Tahun
2006 Tentang Tata Cara Pengajuan
Keberatan Terhadap Putusan Badan
Penyelesaian Sengketa Konsumen

Putusan Presiden Republik Indonesia Nomor 7
Tahun 2005 Tentang Rencana Pembangunan
Jangka Menengah Nasional Tahun 2004 –
2009, Penerbit Sinar Grafika Jakarta, 2005

C. Sumber Lain

shaphira.multiply.com/journal

www.kditjenpdn.depdag.go.id

www.pemantauperadilan.com

⁹ Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Penerbit Liberty, Yogyakarta, 1998, hlm 2.

¹⁰ Sri Redjeki Hartono, *Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Kerangka Era Perdagangan Bebas*, Hukum Perlindungan Konsumen, CV Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm 34.

¹¹ Munir Fuady, *Perbuatan Melawan Hukum*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2005, hlm. 3

¹² Radiks Purba, *Memahami asuransi di Indonesia*, PT Pustaka Binaman Perssindo, Jakarta, 1992, hlm. 441.

¹³ Munir Fuady, *Loc Cit.*

¹⁴ Nahattands V Lamboek, *Product Liability Dalam Rangka Perlindungan Konsumen*”, Lokakarya Rancangan UUPK, Kerjasama Lembaga Penelitian UI dengan Departemen Perindustrian dan Perdagangan tanggal 16 Oktober 1996, Jakarta.

¹⁵ www.kditjenpdn.depdag.go.id, diakses pada tanggal 19 Maret 2019.

¹⁶ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, Disertasi Program Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya, 2000, hlm 31-32.

(Footnotes)

¹ Man S Sastrawidjaja, *Asuransi Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Dalam Hubungan Dengan UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Mimbar Hukum Majalah Fakultas Hukum UGM, No. 39/X/2001, hlm 133.

² Sri redjeki Hartono, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia (Tinjauan Makro)*, Mimbar Hukum Majalah Fakultas Hukum UGM, No. 39/X/2001, hlm 152.

³ shaphira.multiply.com/journal

⁴ *Loc.Cit*

⁵ Mochtar Kusumaatmadja, *Konsep Konsep Hukum Dalam Pembangunan*, Penerbit Alumni, Bandung, 2002, hlm 19.

⁶ Lili Rasjidi dan Ira Rasjidi, *Dasar – Dasar Filsafat dan Teori Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hlm 81.

⁷ C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia*, Penerbit Balai Pustaka, Jakarta, 1989, hlm 73.

⁸ Retnowulan Sutantio dan Iskandar Oeripkartawinata, *Hukum Acara Perdata dalam Teori dan Praktek*, Mandar Maju, Bandung, 1993, hlm 4.