



Jalan Buntu Konsumen dalam Memproleh Perlindungan atas Sengketa Dengan Pelaku Usaha (Studi Kasus *Customer* dan *Developer* di Tasikmalaya)

Ai Kusmiati Asyiah¹, Ristina Siti Sundari²

email: aikusmiati71@gmail.com¹, ristina.sitisundari@yahoo.com²

Universitas Perjuangan Tasikmalaya^{1,2}

Abstrak – Hubungan kegiatan usaha antara produsen dan konsumen di samping memberikan keuntungan juga sering menimbulkan konflik atau sengketa. Penelitian ini bertujuan untuk menelusuri hubungan bisnis antara customer dan developer yang menimbulkan sengketa yang tidak mendapatkan penyelesaian yang diajukan secara non litigasi. Penelitian ini merupakan studi kasus yang dianalisis secara deskripsi melalui proses dan prosedur yang berlaku. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen melaporkan masalahnya untuk bisa diselesaikan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terhadap Developer. Penyelesaian secara litigasi dengan gugatan perdata di Pengadilan Negeri tidak akomodatif dikarenakan birokrasi yang ribet dan proses perkara yang memakan waktu yang cukup panjang. Oleh karena demikian dengan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, diharapkan dapat menjadi solusi dalam memfasilitasi konsumen yang merasa dirugikan oleh developer guna mengajukan pengaduan terhadap pelaku usaha tersebut kepada Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) di luar pengadilan.

Kata Kunci: Sengketa, konsumen, pelaku usaha

Abstract – Business activities relationship between consumer and producer are not only giving advantage but also emerge the conflict. The study conducted to observe bilateral relationship between them that the conflict could not resolve by unlitigation way. The method used case study and analyze descriptively through the process and applicable procedure. The result showed that customer reported the problem in order to resolve at Consumer Conflict Resolve Institution against Developer. Resolving litigatively by lawsuit civil action to District Court was not accommodative due to complicated bureaucracy and case process took long time. Therefore, issuance of laws Number 8, 1999 about Consumer Protection hopefully could be solution in facilitating Consumers' complain that have disadvantage by developer to file the complain to Consumer Conflict Resolve Institution by non-litigation way.

Key words: Conflict, Consumer, Developer



1. PENDAHULUAN

Pembangunan Nasional Indonesia dengan tujuan untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan nilai-nilai yang terkandung di dalam Pancasila dan konstitusi Negara Indonesia yaitu Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Salah satu pembangunan nasional tersebut adalah dalam bidang perekonomian yang dilakukan oleh pelaku usaha baik institusi maupun perorangan dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan. Para pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan ekonominya dengan berbagai macam bentuk usaha yang dijalankannya sehingga dalam perkembangannya menjadikan banyak produk jasa maupun barang yang beredar di khalayak masyarakat (Mia Amalia 2015).

Kegiatan usaha mempunyai hubungan yang saling membutuhkan satu sama lain antara pelaku usaha dan konsumen, di satu pihak pelaku usaha mempunyai kepentingan untuk memperoleh hasil keuntungan yang maksimal dari kegiatan usahanya sedangkan di pihak lain sebagai konsumen memiliki kepentingan untuk mendapat kepuasan dalam memperoleh barang atau produk atau jasa tertentu sesuai dengan kualitas yang diharapkannya (Hasani 2016).

Dalam hubungan kegiatan usaha tersebut seringkali terjadi perselisihan atau sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dalam dunia bisnis. Hal ini seyogyanya mendapat perhatian bagi pemerintah untuk mencari solusi bagaimana upaya menyelesaikan permasalahan tersebut. Dengan demikian dapat memberikan perlindungan hukum baik itu bagi konsumen maupun bagi pelaku usaha. Perlindungan hukum yang di dapatkan oleh konsumen maupun pelaku usaha dapat memberikan peran yang baik bagi konsumen maupun pelaku usaha karena masing-masing pihak telah diatur tentang hak dan kewajiban sebagai konsumen begitu juga dengan hak dan kewajiban sebagai pelaku usaha. Pemerintah mempunyai peran untuk mengatur, mengontrol dan mengawasi dengan tujuan terciptanya sistem yang kondusif serta saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya dengan tujuan utama supaya tercapainya kesejahteraan masyarakat secara luas (Rinaldi 2019).

Perselisihan atau sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha apabila dilakukan secara litigasi dengan melalui jalur pengadilan untuk perkembangan saat ini dirasakan sudah tidak dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai institusi yang dapat menyelesaikan



sengketa dengan birokrasi yang ribet dan proses perkara yang memakan waktu yang cukup panjang dan dirasakan para pihak merasa dirugikan baik dari segi biaya, waktu, pemikiran dan perselisihan yang terus berlanjut sedangkan hasil yang diharapkan masih jauh dari keinginan penyelesaian sengketa yang benar dan adil (Lalu Sultan Alifin, Zainal Asikin 2019).

Sebagaimana telah diamanatkan oleh Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK), dimana pemerintah membentuk suatu lembaga yang dapat menangani dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di luar pengadilan sehingga dapat melindungi kepentingan baik itu pihak konsumen maupun pihak pelaku usaha (Emping 2018). BPSK adalah lembaga non structural yang berada atau berkedudukan di seluruh wilayah Kota atau Kabupaten yang berfungsi menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan (S.H and Safitri 2020).

Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana proses dan prosedur penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dalam hal ini sebagai depelover dalam transaksi pembelian perumahan yang ditangani oleh lembaga non litigasi yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Tasikmalaya.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Kegiatan usaha yang melibatkan pihak konsumen dan pelaku usaha secara positif dapat memberikan suatu hubungan yang saling menguntungkan dan saling membutuhkan satu sama lain, akan tetapi dalam hubungan kegiatan usaha tersebut sering dijumpai hal-hal yang menjadikan sengketa diantara kedua belah pihak. 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 (RI 1999). Sedangkan Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republic Indonesia,



baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi (RI 1999).

Sengketa konsumen adalah sengketa antara Pelaku Usaha dan Konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau menderita kerugian akibat mengonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan (RI 2017). Sedangkan Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen (RI 2017).

Apabila dalam kegiatan usaha tersebut timbul sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha, penyelesaiannya sengketa secara teori dapat dilakukan dengan dua cara yaitu secara litigasi maupun non litigasi. Litigasi dilakukan prosedur dengan pengajuan Gugatan Perdata melalui Pengadilan Negeri setempat dan secara non litigasi yaitu dilakukan melalui jalur diluar pengadilan, dan salah satu proses penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan di luar pengadilan yaitu sesuai dengan amanat Undang –undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu melalui lembaga/badan public dan independen yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang ada pada setiap kota/kabupaten di seluruh wilayah Indonesia. Tugas dan wewenang Badan penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yaitu melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase (Zainul Akhyar, Harpani Matnuh 2015).

Secara normatif peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang hal ihwal konsumen, sengketa dan perlindungannya diurutkan sebagai berikut :

3. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
4. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK);
5. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor:06/M-DAG/PER/2/2017 Tentang badan penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK);
6. Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor:3 tahun 2019 Tentang pembinaan dan Pengawasan terhadap pelaksanaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
7. Keputusan Presiden Nomor 27 Tahun 2012 Tentang Pembentukan Badan penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tasikmalaya;

Dengan adanya peraturan-peraturan tersebut tujuannya adalah untuk mendorong iklim kegiatan usaha yang mewujudkan perusahaan yang tangguh dalam menghadapi



persaingan serta kegiatan usaha tersebut menjadi sehat serta mempunyai tujuan untuk melindungi dan meningkatkan sikap peduli yang sangat tinggi terhadap (Siallagan 2018). Setiap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengadukan permasalahannya atau sengketa dengan cara non litigasi atau diluar pengadilan adalah melalui institusi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) pada wilayah kota atau kabupaten dimana konsumen itu berada. BPSK menyelesaikan sengketa konsumen dengan melalui mekanisme konsiliasi yaitu suatu proses penyelesaian sengketa diantara para pihak dengan melibatkan pihak ketiga yang dianggap tidak memihak pada siapapun dan netral, dimana konsiliator disini yaitu BPSK itu sendiri dan hanya sebagai fasilitator guna mempertemukan dan melakukan komunikasi diantara para pihak (konsiliator bersifat pasif) dan para pihak sendiri yang menentukan atau menemukan solusinya dengan kata lain proses penyelesaian sengketa secara consensus diantara para pihak (Rusli 2012).

Mekanisme mediasi yaitu proses negosiasi dalam pemecahan masalah atau penyelesaian sengketa, dimana BPSK sebagai pihak ketiga dalam kedudukannya sebagai penasehat dan mediator yang independen (bersifat aktif) bekerja sama dengan para pihak yang bersengketa dengan membantu untuk mendapatkan kesepakatan perjanjian yang memuaskan bagi para pihak (Rusli 2012). Mekanisme arbitrase yaitu proses penyelesaian sengketa konsumen dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh majelis Badan penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang bertindak sebagai arbiter (RI, 2001). Putusan majelis Badan penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terdapat dua (2) jenis putusan diantaranya adalah :

1. Putusan dengan mekanisme konsiliasi dan mediasi yaitu Putusan BPSK yang pada dasarnya hanya memuat pengukuhan isi dari perjanjian perdamaian yang telah disetujui dan ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa;
2. Putusan dengan mekanisme arbitrase yaitu Putusan BPSK yang pada dasarnya hampir sama dengan putusan perkara perdata pada Pengadilan Negeri yang meliputi duduk perkara serta pertimbangan hukumnya dan untuk putusan ini dapat pula memuat sanksi administratif; (RI 2001)

Secara umum putusan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat berupa putusan perdamaian, putusan dengan gugatan yang ditolak atau juga gugatan yang dikabulkan, dan apabila gugatan dikabulkan maka di dalam amar putusan tersebut ditetapkan pihak pelaku usaha harus bertanggung jawab untuk memenuhi kewajibannya dengan



memberikan penggantian sebagaimana kerugian yang telah diderita oleh konsumen (Rusli 2012).

Putusan yang dikeluarkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam permasalahan sengketa konsumen bersifat final, mengikat dan tidak melakukan upaya banding, dalam artian sebagai lembaga pemutus sengketa konsumen dalam tingkat pertama dan terakhir, bisa dikatakan ideal karena sebagai badan penengah yaitu sebagai konsiliator, mediator dan arbiter diharapkan isi putusannya tentang perdamaian dengan demikian tidak perlu dibantah lagi oleh salah satu pihak yang bersengketa (Mia Amalia 2015).

Kerangka Pemikiran

Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan perkara pengaduan tentang sengketa konsumen dengan pelaku usaha, pada dasarnya berhubungan dengan perlindungan hukum bagi konsumen dalam perwujudan berupa bentuk penghargaan hak-hak dari konsumen yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha yang merupakan wujud dari kewajibannya sebagai tanggung jawab dari upaya penyelesaian sengketa (Yuanitasari and Kusmayanti 2019).

Menurut Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, bahwa penyelesaian sengketa konsumen di luar Pengadilan atau secara non litigasi adalah tugas pokok dari Badan penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), selain itu juga dapat memberikan konsultasi perlindungan konsumen bagi konsumen yang datang dan mengadukan sengketanya dengan pelaku usaha guna memberikan pemahaman yang lebih jelas tentang perlindungan konsumen sehingga diharapkan menjadikan konsumen Indonesia lebih cerdas dan berdaya guna.

Badan penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berada pada wilayah kota dan kabupaten yang dibentuk dan didirikan berdasarkan Keputusan Presiden. Untuk wilayah Kota Tasikmalaya pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 27 Tahun 2012 yang telah ditetapkan pada tanggal 17 September 2012. Dengan demikian bagi konsumen Kota Tasikmalaya dan sekitarnya yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengadu atau menggugat melalui Badan



Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tasikmalaya karena berdasarkan tempat domisili konsumen (RI 2012).

Hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha tidak jarang menimbulkan sengketa, hal ini bisa terjadi dikarenakan pihak konsumen tidak mengerti akan hak-hak nya sementara di pihak lain pelaku usaha hanya mementingkan tujuan mencari keuntungan yang sebesar-besarnya, akan tetapi kondisi seperti ini bisa terjadinya kerugian bagi pihak konsumen. Konsumen yang merasa dirugikan dapat mengajukan pengaduan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang merupakan proses di luar pengadilan (Kusumaningrum 2013).

Undang-undang Perlindungan Konsumen menyumbangkan alternative dengan melaksanakan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan tujuan untuk mengatasi proses pengadilan yang formal dan dengan waktu yang lama dan dengan biaya yang tidak sedikit. Penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan undang-undang ini diselenggarakan demi tercapainya kesepakatan mengenai besarnya ganti kerugian atau bentuk dari ganti kerugian tersebut atau juga mengenai tindakan tertentu dengan tujuan menjamin tidak akan terulang lagi kerugian yang diderita oleh konsumen (Rusli 2012).

Pengajuan gugatan pada Pengadilan Negeri dapat di tempuh apabila dalam upaya penyelesaian sengketa konsumen yang dilaksanakan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak berhasil, hal ini artinya penyelesaian sengketa melalui pengadilan masih bisa ditempuh apabila para pihak telah gagal menyelesaikan sengketa di luar pengadilan (Rusli 2012).

3 METODE PENELITIAN



Metode penelitian ini menggunakan studi kasus terhadap sengketa hubungan kegiatan usaha antara konsumen dan developer pada transaksi pembelian perumahan Winaya Jaya yang berkedudukan di persimpangan Leuwidahu Indihiang Kota Tasikmalaya. Analisis deskriptif digunakan untuk menelusuri tahap dan prosedur yang dilakukan dalam menyelesaikan sengketa ini.

3.1. Jenis Sumber Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh dari hasil kuisioner konsumen yang bersengketa.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari hasil studi pustaka, jurnal penelitian, dan bahan publikasi yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

3.2. Teknik Penentuan Responden

Teknik penentuan responden dilakukan dengan sengaja (purposive judgement sampling) terhadap kasus sengketa konsumen dan developer di Perumahan Winaya Jaya, Leuwidahu Indihiang Kota Tasikmalaya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dalam kasus sengketa konsumen yang diajukan pengadunnya pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tasikmalaya, di mana konsumen merasa dirugikan oleh Pelaku Usaha dalam hal ini sebagai developer perumahan. Proses penyelesaian sengketa konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tasikmalaya telah berjalan dengan mekanisme verstek karena ketidakhadiran dari pihak pelaku usaha (devepoler), dengan cara penyelesaian arbitrase dan mengabulkan tuntutan dari konsumen dengan Putusan Badan penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tasikmalaya Nomor 002/A/BPSK-Kota.Tsm/III/2018, tetanggal 20 Maret 2018.

Dari mekanisme proses pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen dari kasus tersebut diatas adalah bentuk penyelesaian dengan menggunakan cara arbitrase dan bentuk atau metoda penyelesaian sengketa tersebut telah sesuai dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 52 huruf a.



Hasil dari putusan Badan Penyelesaian sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tasikmalaya dengan mengabulkan tuntutan dari pihak konsumen yaitu dengan menghukum pelaku usaha (developer) untuk memenuhi kewajibannya sebagai bentuk tanggung jawab karena pelanggaran yang telah dilakukan Pelaku Usaha (Developer). Implikasi hukum dalam putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terhadap para pihak yang bersengketa antara lain dengan menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan perundang-undangan dan lembaga ini merupakan pengadilan khusus konsumen yang diharapkan bisa menjawab tuntutan masyarakat konsumen yang dirugikan (Zainul Akhyar, Harpani Matnuh 2015).

Proses Persidangan yang dilakukan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tasikmalaya terkait sengketa konsumen tersebut tanpa dihadiri oleh pihak Teradu dalam hal ini pihak pelaku usaha (Developer), dan atas Putusan yang telah dijatuhkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tersebut, pihak Teradu (pelaku usaha) merasa keberatan. Terkait hal tersebut pelaku usaha mengajukan upaya bantahan terhadap hasil putusan tersebut dan mengajukan Permohonan Keberatan/Bantahan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang diajukan pada Pengadilan Negeri Klas IA Kota Tasikmalaya.

Langkah yang dilakukan pelaku usaha seperti ini telah sesuai dengan Pasal 56 ayat (2) Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, yang berbunyi "*Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut*" Jo Pasal 41 ayat (3) Keputusan Menperindag No. 350/MPP/ Kep/12/2001 yang berbunyi "*Konsumen dan pelaku usaha yang menolak putusan BPSK, dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri Selambat-lambatnya dalam waktu 14 empat belas) hari kerja terhitung sejak keputusan BPSK diberitahukan*".

Selanjutnya proses keberatan yang dilaksanakan oleh Pengadilan Negeri Klas IA Tasikmalaya di dalam persidangannya telah memutuskan yaitu membatalkan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tasikmalaya nomor : 002/A/BPSK-Kota.Tsm/III/2018.

Dari dua putusan lembaga ini yaitu dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tasikmalaya dan Pengadilan Negeri Klas IA Kota Tasikmalaya terdapat dua



putusan yang saling kontradiktif atau bertentangan, Putusan Pertama Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) Kota Tasikmalaya menjatuhkan Putusan dengan memberikan sanksi kepada Pelaku usaha yang harus memenuhi kewajibannya di satu sisi hal ini menguntungkan pihak konsumen karena hak-hak konsumen dan perlindungan hukumnya terjamin oleh putusan BPSK tersebut, sementara putusan kedua dari Pengadilan Negeri Kota Tasikmalaya membatalkan putusan yang pertama yaitu putusan dari BPSK, hal ini memberikan keuntungan bagi pelaku usaha dimana pelaku usaha tidak perlu memenuhi kewajibannya sebagai sanksi yang dijatuhkan oleh BPSK.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tasikmalaya dalam puutusan yang dikeluarkan terkait sengketa konsumen tersebut telah memberikan kepastian hukum bagi pencari keadilan dalam hal ini pihak konsumen yang merasa dirugikan. Baik itu pihak konsumen maupun pihak pelaku usaha yang merasa dirugikan kemudian mengadukan masalahnya akan mendapatkan awal kesetaraan keadilan dari keberadaan atau peranan BPSK yang dapat memberikan kepastian hukum (Hulu, Dewi Ni, and Karma 2020). Peranan BPSK dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen merupakan suatu ujung tombak yang dapat memberikan perlindungan kepada konsumen yang merasa dirugikan melalui penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha secara perdata non litigasi yang dilakukan melalui mekanisme arbitrase (S.H and Safitri 2020).

Dalam kasus disini Pelaku usaha yang merasa keberatan dengan mengajukan keberatannya pada pengadilan negeri Klas IA Kota Tasikmalaya dimana putusan nya bertolak belakang dengan putusan BPSK menimbulkan persepsi negative terhadap kepastian hukum yang dicari oleh konsumen serta asumsi proses yang panjang dan berlarut-larut. Penyelesaian sengketa konsumen yang diputuskan oleh Majelis BPSK adalah merupakan suatu hasil putusan yang sifatnya final dan mengikat (Pasal 54 ayat 3 UUPK) artinya harus dijalankan oleh para pihak dan putusan yang tidak mungkin lagi dilakukan upaya hukum, akan tetapi pada kenyataannya di lapangan yang terjadi proses penyelesaian yang telah diputuskan tersebut dengan adanya keberatan dari pihak lawan dalam hal ini pelaku usaha yang mengajukan keberatan/bantahan pada Pengadilan Negeri (Pasal 56 ayat 2 UUPK) sehingga menimbulkan anggapan tidak finalnya putusan dari BPSK tersebut dan proses penyelesaian yang berkepanjangan padahal penyelesaian sengketa melalui BPSK merupakan penyelesaian yang mudah, murah, cepat dan sederhana (S.H and Safitri 2020).



Hal ini menyebabkan putusan BPSK seakan-akan mantul terbentur oleh Putusan pengadilan Negeri, kenapa hal tersebut bisa terjadi dikarenakan substansi pengaturan, mekanisme dan prosedur penyelesaian sengketa saling bertentangan dan banyak mengandung kelemahan sehingga BPSK tidak dapat berperan banyak dalam menyelesaikan sengketa konsumen (S.H and Safitri 2020). Apabila kita amati dalam prakteknya, penerapan tentang instrumen hukum atau upaya hukum keberatan ini sangat membingungkan menimbulkan berbagai interpretasi atau berbagai persepsi sehingga berakibat menimbulkan banyak penafsiran terhadap maksud dan pengartian undang-undang, hal isi dikarenakan pengertian keberatan tidak dikenal dalam system hukum acara yang ada (S.H and Safitri 2020).

Pada akhirnya dari kasus sengketa konsumen dengan pelaku usaha(developer) yang terjadi di Kota tasikmalaya ini, mengalami jalan buntu karena dengan adanya putusan keberatan dari pengadilan negeri seolah-olah masalah ini posisinya kembali ke semula atau kembali ke awal di mana sebelum perkara sengketa konsumen ini diajukan pengaduannya pada BPSK, dengan demikian putusab BPSK Kota Tasikmalaya tidak ada artinya manakala tidak dapat dilaksanakan. Ternyata Undang-undang Perlindungan Konsumen yang diharapkan dapat menjadi alat bagi para pencari keadilan masih menghadaapi kendala dan sulit dilakukan karena praturan yang ada tidak sesuai harapan yang dapat menyelesaikan sengketa konsumen secara sederhana, biaya murah dan proses yang cepat, kemudian juga kontradiktif pasal yang satu dengan yang lainnya, peraturan yang satu dengan yang lainnya, kontradiktif dengan hukum acara perdata yang selama ini dipakai sehingga kepastian hukum sulit dicapai (Mia Amalia 2015).

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Konsumen mengajukan pengaduan masalahnya untuk bisa diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) terhadap Pelaku usaha (Developer). Penyelesaian secara litigasi dengan mengajukan gugatan perdata di Pengadilan Negeri tidak akomodatif dikarenakan birokrasi yang ribet dan proses perkara yang memakan waktu yang cukup panjang. Oleh karena demikian dengan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, diharapkan dapat menjadi solusi dalam



memfasilitasi konsumen yang merasa dirugikan oleh developer guna mengajukan pengaduan terhadap pelaku usaha tersebut kepada Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK).

Pelaku usaha (developer) mengajukan keberatan atas putusan BPSK yang menurut UUPK merupakan putusan final dan mengikat, menjadikan proses penyelesaian sengketa konsumen menjadi panjang dan putusan Keberatan yang diajukan pada Pengadilan Negeri membatalkan putusan BPSK dengan demikian putusan BPSK menjadi tiada arti manakala terbentur putusan pengadilan Negeri.

Saran

Pembaharuan tentang peraturan perundang-undangan terkait perlindungan konsumen dan lembaga yang berwenang dalam penyelesaian sengketa konsumen supaya tidak terjadi pertentangan antara pasal satu dengan yang lainnya, peraturan yang satu dengan yang lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Emping, Fladi M. D. 2018. "Kedudukan Dan Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Perspektif Peradilan Pidana." *Journal of Chemical Information and Modeling* VIII(2):93–103.
- Hasani. 2016. "Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Rangka Menwujudkan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen." 30.
- Hulu, Arianto, A. A. Laksmi Sagung Dewi Ni, and Made Sukaryati Karma. 2020. "Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Kasus : Putusan BPSK Badung No.01/AP/BPSK/IV/2016)." *Jurnal Preferensi Hukum* 1(2):28–32.
- Kusumaningrum, Anggraeni Endah. 2013. "Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen." *Serat Acitya Untag Semarang* 2(ISSN 2302-2752):40–49.
- Lalu Sultan Alifin, Zainal Asikin, Kurniawan. 2019. "Kedudukan Hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Sistem Peradilan Di Indoneisa." *Media Bina Ilmiah* 13(10):1705–14.
- Mia Amalia. 2015. "Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)." *Jurnal Hukum Mimbar Justitia* 1(2):572–91.
- RI, Menteri Perdagangan. 2017. "Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 05/M-DAD/PER/2/2017 Tentang BPSK." 1–22.
- RI, Menteri Perindustrian dan Perdagangan. 2001. "Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor:350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang BPSK." (desember):43.
- RI, Presiden. 1999. "Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang



- Perlindungan Konsumen.” 80.
- RI, Presiden. 2012. “Keputusan Presiden RI Nomor 27 Tahun 2012 Tentang Pembentukan BPSK Kota Tasikmalaya.”
- Rinaldi, Nedi. 2019. “Peranan Badan Penyelesaian Sengketa KONsumen (BPSK) KOTA PAYAKUMBUH Terhadap Sengketa Konsumen.” *Jurnal Cendekiawan Hukum* 4(2):321–33.
- Rusli, Tami. 2012. “Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha Menurut Peraturan Perundang-Undangan.” *Keadilan Progresif* 3(1):1–16.
- S.H, Yatini, and Wahyuni Safitri. 2020. “Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Samarinda.” *Yuriska : Jurnal Ilmiah Hukum* 7(2):63.
- Siallagan, Gabriel. 2018. “Analisis Yuridis Upaya Keberatan Terhadap Putusan BPSK Dalam Kaitannya Dengan Perlindungan Konsumen.” *Journal Neliti* 1(1):1–22.
- Yuanitasari, Deviana, and Hazar Kusmayanti. 2019. “Eksistensi Bpsk (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Dalam Pengawasan Pencantuman Klausula Baku Dalam Sistem Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia.” *Jurnal IUS Kajian Hukum Dan Keadilan* 7(3):425–35.
- Zainul Akhyar, Harpani Matnuh, Hardianto. 2015. “Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin.” *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan* 5(10):773–83.