

---

**UPAYA MEMPERTAHANKAN HAK KONSUMEN MELALUI PENYELESAIAN  
SENGKETA DENGAN CARA KONSILIASI DI BADAN PENYELESAIAN  
SENGKETA KONSUMEN KOTA MEDAN**

**Cindy Octabriel Sirait, Janus Sidabalok, dan Yohanes Suhardin**  
Fakultas Hukum Universitas Katolik Santo Thomas, Medan Indonesia  
Email: janus.sidabalok@gmail.com

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui proses penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi serta untuk mengetahui upaya dalam mempertahankan hak konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Medan. Penelitian ini bersifat deskriptif, dengan menggunakan metode penelitian normatif-empiris dengan fokus pada pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif pada penyelesaian sengketa konsumen. Data atau keterangan diperoleh dari BPSK Medan, berupa catatan-catatan dan keterangan tentang penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Medan berbeda dengan yang diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1989 tentang Perlindungan Konsumen dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.350/MPP/ Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK. Sengketa diselesaikan oleh para pihak dengan didampingi oleh majelis konsiliator yang ditunjuk oleh pimpinan BPSK. Setelah para pihak memperoleh kesepakatan, kemudian dilaporkan ke BPSK yang selanjutnya dituangkan dalam perjanjian perdamaian yang akan dikuatkan dengan Putusan BPSK. Kenyataannya sengketa konsumen diselesaikan oleh para pihak di luar BPSK setelah BPSK menyelenggarakan pertemuan pertama, dan selanjutnya penyelesaian akhir tidak dilaporkan sehingga BPSK tidak dapat membuat keputusan untuk memperkuat perdamaian yang dicapai oleh para pihak.

***Kata Kunci: Hak konsumen, perlindungan, konsiliasi, perdamaian, BPSK.***

**ABSTRACT**

The purpose of this study was to determine the process of resolving consumer disputes by means of conciliation and to determine the efforts to defend consumer rights at the Medan Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK). This research is descriptive, using normative-empirical research methods with a focus on the enforcement or implementation of normative legal provisions on consumer dispute resolution. Data or information obtained from BPSK Medan, in the form of notes and information regarding the settlement of consumer disputes by means of conciliation. The results show that the consumer dispute resolution process at BPSK Medan City is different from that regulated in Law No. 8/1989 on Consumer Protection and Decree of the Minister of Industry and Trade No.350/MPP/Kep/12/2001 concerning Implementation of Duties and Authorities BPSK. Disputes are resolved by the parties accompanied by a conciliator assembly appointed by the BPSK leadership. After the parties obtain an agreement, then it is reported to BPSK which is then stated in a peace agreement which will be strengthened by the BPSK Decision. In fact, consumer disputes were resolved by parties outside of BPSK after BPSK held the first meeting, and subsequently the final settlement was not reported so that BPSK could not make decisions to strengthen the peace reached by the parties.

***Keywords: Consumer rights, protection, conciliation, peace, BPSK.***

## A. PENDAHULUAN

Perkembangan perekonomian yang terjadi begitu pesat telah menghasilkan berbagai jenis variasi barang/jasa.<sup>1</sup> Bahkan dengan adanya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi terbukti turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi perdagangan barang dan/atau jasa hingga melintasi batas-batas suatu wilayah negara. Hal yang menarik dari berbagai transaksi tersebut adalah banyaknya persoalan yang muncul terkait dengan usaha di bidang jasa ataupun yang menghasilkan sebuah produk sehingga kemudian menimbulkan sengketa yang harus diselesaikan oleh masing-masing pihak yang mana sengketa konsumen biasanya pihak-pihaknya adalah konsumen dengan pelaku usaha atau pelaku usaha dengan pelaku usaha.

Kedudukan konsumen pada umumnya masih lemah dalam bidang ekonomi dan pendidikan. Untuk dapat menjamin suatu penyelenggaraan perlindungan konsumen, maka pemerintah membuat perlindungan konsumen dalam suatu produk hukum. Hal ini penting karena hanya hukum yang memiliki kekuatan untuk memaksa pelaku usaha untuk menaatinya, dan juga hukum memiliki sanksi yang tegas. Dampak yang dapat ditimbulkan akibat tindakan pelaku usaha yang sewenang-wenang dan hanya mengutamakan keuntungan dari bisnisnya sendiri, maka pemerintah memiliki kewajiban untuk melindungi konsumen yang posisinya memang lemah.

Oleh karena itu, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, selanjutnya disebut UUPK dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat melakukan pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan

konsumen. 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 dapat merugikan kepentingan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut ketentuan Pasal 1 ayat (1) UUPK, perlindungan konsumen adalah segala upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kata-kata *segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum*, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan kesewenangan yang dapat merugikan pelaku usaha hanya demi melindungi konsumen. Perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen.<sup>2</sup> Dengan demikian perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang buat merugikan konsumen itu sendiri.<sup>3</sup>

Pada Pasal 2 UUPK disebutkan bahwa asas perlindungan konsumen adalah asas manfaat, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum, lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional.

Dengan demikian UUPK ini diharapkan bahwa aturan-aturan tentang hak dan kewajiban para pihak harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan. Oleh karena itu, negara bertugas dan menjamin terlaksananya undang-undang ini.

<sup>1</sup>Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013, hlm. 1.

<sup>2</sup>Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2000, hlm. 16.

<sup>3</sup>Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm. 7.

Berkaitan dengan denan hal tersebut, pemerintah memberikan perlindungan hukum yang bersifat preventif yaitu bentuk perlindungan hukum yang bertujuan untuk mencegah timbulnya sengketa, dengan merumuskan hak-hak konsumen konsumen pengguna barang dan jasa.

Salah satu hak konsumen sebagaimana ditentukan di dalam Pasal 4 huruf d UUPK adalah *hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut*. Menurut Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001, yang dimaksud dengan sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang atau memanfaatkan jasa. Dengan demikian batasan sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha (publik atau privat) tentang produk konsumen, barang dan/atau jasa konsumen tertentu.<sup>4</sup>

Untuk mewujudkan hak konsumen ini, Pasal 45 ayat (1) UUPK memberikan jalan menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum. Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui jalur litigasi dan non-litigasi, seperti yang ditetapkan dalam Pasal 45 ayat (2) UUPK, yang ditempuh melalui pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

UUPK menghendaki agar penyelesaian dengan jalan damai ditempuh terlebih dahulu oleh para pihak yang bersengketa, sebelum

para pihak memilih untuk menyelesaikan sengketa mereka melalui BPSK atau badan peradilan. UUPK membentuk BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana. Kurniawan mendeskripsikan BPSK sebagai berikut: BPSK merupakan sebuah lembaga non struktural yang berkedudukan di Daerah Tingkat II atau Kabupaten/Kota yang mempunyai fungsi menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Keanggotaan BPSK terdiri dari unsur pemerintah, unsur konsumen dan unsur pelaku usaha. Keberadaan BPSK diharapkan dapat mengakomodir kepentingan masyarakat/konsumen yang cenderung menghindari proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan serta untuk mengurangi beban tumpukan perkara di pengadilan.<sup>5</sup>

Pasal 45 ayat (1) UUPK menyebutkan, jika telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya itu dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau para pihak yang lain yang bersengketa. Ini berarti penyelesaian sengketa di pengadilan tetap dibuka setelah para pihak gagal menyelesaikan sengketa mereka di luar pengadilan.

Pasal 47 UUPK menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau jasa mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen. Bentuk jaminan yang dimaksud adalah pernyataan tertulis yang isinya tidak akan terulang

<sup>4</sup>Az Nasution, *Konsumen dan Hukum : Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm. 221.

<sup>5</sup>Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen, Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, UB Press, Malang, 2011, hlm. 67.

kembali perbuatan yang telah merugikan konsumen tersebut.

Menurut Pasal 52 UUPK ada 3 (tiga) macam cara penyelesaian sengketa, yaitu: mediasi, konsiliasi, dan arbitrase.

Mediasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak, di mana pihak BPSK bersifat aktif sebagai mediator yang dapat juga disebut perantara dan atau penasehat. Konsiliasi merupakan suatu proses untuk mencapai perdamaian oleh konsiliator yang mengupayakan pertemuan di antara para pihak, sedangkan arbitrase merupakan cara penyelesaian sengketa melalui arbiter.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi dilakukan oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi konsiliator BPSK yang bertindak pasif. Dalam hal ini konsiliator BPSK menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk penyelesaian maupun bentuk dan jumlah ganti ruginya.

Dalam sengketa konsumen terdapat ketidakseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha, baik dari segi kemampuan ekonomis maupun dari segi pengetahuan akan seluk beluk sengketa sehingga tujuan dari UUPK yang antara lain melindungi hak konsumen dipandang perlu untuk diteliti lebih lanjut.

## B. PERMASALAHAN

Dari uraian latar belakang di atas dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana proses penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi di BPSK Medan?
2. Bagaimana upaya dalam mempertahankan hak konsumen melalui penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi di BPSK Medan?

## C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Gambaran Umum Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibentuk di setiap kabupaten/ kota sesuai dengan Pasal 49 UUPK, merupakan badan yang dibentuk secara khusus untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan.

Keberadaan BPSK diatur lebih lanjut melalui Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan BPSK di Kabupaten/ Kota. Jadi BPSK mempunyai wilayah tugas di Kabupaten/Kota.

Untuk mendukung kelembagaan BPSK dikeluarkan sejumlah peraturan perundang-undangan yaitu:

- a. Keputusan Presiden No. 90 Tahun 2001 tentang pembentukan BPSK;
- b. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No.301/MPP/Kep/10/2001 tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota BPSK dan Sekretariat BPSK;
- c. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.350/ MPP/ Kep/12/2001 tanggal 10 Desember 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK;
- d. Keputusan Menteri Perdagangan Republik Indonesia No.430/MDAG/ Kep/8/2008 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Medan; Tugas dan wewenang BPSK menurut Pasal 3 Kep. Menteri Perindustrian dan Perdagangan R.I No.350/ MPP/ Kep/12/ 2001 adalah sebagai berikut:
  - a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase;

- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam UUPK;
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap UUPK;
- i. Minta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada poin g dan h yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK;
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan UUPK.

Keberadaan BPSK Kota Medan berfungsi:

1. Menjadi salah satu alternatif penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan;
2. Memberi kepastian hukum bagi seluruh lapisan masyarakat baik sebagai konsumen maupun sebagai pelaku usaha;

3. Menjaga keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen dalam menjamin kelangsungan usaha produk barang dan/ atau jasa, juga menjamin kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen;
4. Menjadi aset berharga bagi pemerintah Kota Medan dalam menjalankan visi dan misinya.

Struktur Organisasi BPSK Kota Medan terdiri dari Ketua dan Wakil Ketua dan Anggota (9 orang), Panitera (2 orang), Sekretariat dan (2 orang).

Data atau keterangan tentang prosedur atau tata cara (alur) mengajukan gugatan ke BPSK Medan, dapat dipaparkan sebagai berikut:

- a. Konsumen membawa berkas gugatan ke staf BPSK,
- b. selanjutnya staf memverifikasi kebenaran dan kelengkapan data pengaduan serta mengkonsultasikan cara penyelesaian pengaduan.
- c. Ketua BPSK menetapkan mediator, konsiliator atau majelis arbitrase,
- d. Ketua BPSK menetapkan panitera sesuai dengan cara penyelesaian sengketa yang dipilih,
- e. Panitera memanggil konsumen, dan pelaku usaha.

Terkit dengan penyelesaian sengketa secara konsiliasi diperoleh keterangan bahwa proses penyelesaian sengketa secara konsiliasi merupakan salah satu cara yang lebih mudah dan praktis dibanding cara lainnya. Dalam praktiknya pelaku usaha dan konsumen hanya memerlukan pertemuan sebanyak 2-3 kali saja. Proses penyelesaian ini juga tidak terbuka untuk umum sehingga konsumen dan pelaku usaha bebas untuk berargumen.

Data atau keterangan yang diperoleh, menunjukkan bahwa sengketa konsumen yang diselesaikan melalui cara konsiliasi

adalah relatif sedikit yang dapat dipaparkan sebagai berikut:

Tahun	Jumlah	Kasus
2018	1	Jual Beli Barang
2019	2	Jual Beli Barang
2020	0	-
2021	1	Jual Beli Barang

## 2. Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Konsiliasi di BPSK

Data atau keterangan mengenai tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi di BPSK Medan adalah:

- Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi,
- Majelis bertindak pasif sebagai konsiliator,
- Majelis menerima hasil musyawarah/ kesepakatan damai para pihak,
- Majelis mengeluarkan putusan berdasarkan kesepakatan para pihak.

Sementara itu proses penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi yang terjadi di BPSK Kota Medan adalah sebagai berikut:

- Konsumen melaporkan sengketa yang dialami dan memohon bantuan BPSK untuk menyelesaikan;
- Sekretariat BPSK mencatat laporan berikut syarat administrasi yang harus dipenuhi;
- Sekretariat BPSK menerangkan alternatif yang dapat ditempuh oleh para pihak dalam menyelesaikan sengketa;
- Sekretariat BPSK membuat laporan kepada pimpinan BPSK;
- Pimpinan BPSK membentuk majelis konsiliator;
- Majelis memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;

- Apabila diperlukan, majelis memanggil saksi dan ahli;
- Majelis bersifat pasif dan proses penyelesaian sengketa diserahkan sepenuhnya kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik bentuk dan jumlah ganti ruginya, di dalam atau di luar kantor BPSK;
- Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha;
- Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha;
- Perjanjian ini menjadi dasar bagi majelis BPSK membuat putusan akhir penyelesaian sengketa.

Data atau keterangan dari BPSK Kota Medan, menunjukkan penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi yang tidak sampai pada putusan sebagai berikut:

- Konsumen dan Pelaku Usaha yang bersengketa datang ke kantor BPSK untuk melaporkan sengketa.
- Pihak BPSK menyediakan ruangan bagi para pelaku usaha dan konsumen yang akan melakukan proses konsiliasi didampingi oleh konsiliator yang bersifat pasif.
- Pada pertemuan pertama ini, kedua belah pihak sepakat menyelesaikannya di luar kantor BPSK.
- Pada umumnya pada pertemuan pertama pelaku usaha sudah membawa ganti rugi baik dalam bentuk uang maupun produk/ barang atau jasa, hal ini disebabkan apabila kesepakatan tidak tercapai dalam penyelesaian sengketa secara konsiliasi, maka harus dilanjutkan ke pengadilan, dan ini membuat pelaku usaha takut dan langsung memberikan ganti rugi kepada konsumen.
- Pelaku usaha dan konsumen yang telah melakukan konsiliasi pertama cenderung tidak hadir lagi di kantor BPSK,

6. Para pihak juga tidak melaporkan hasil dari penyelesaian sengketa mereka ke BPSK,
7. Hal tersebut menyebabkan pihak BPSK tidak mengetahui kesepakatan akhir dari para pihak,
8. Akibatnya BPSK tidak bisa mengeluarkan putusan dari penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi.

### 3. Upaya Mempertahankan Hak Konsumen Melalui Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan Cara Konsiliasi di BPSK Kota Medan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data atau keterangan mengenai upaya mempertahankan hak konsumen yang berlaku di BPSK Kota Medan sebagai berikut:

1. Pengaduan sengketa oleh konsumen di BPSK Kota Medan merupakan upaya konsumen untuk menuntut ganti kerugian dengan menggunakan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi.
2. Hasil dari penyelesaiannya tidak semuanya berbentuk nominal uang, akan tetapi ada juga pemenuhan perjanjian dan pelaksanaan kewajiban.
3. Dalam proses penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi, peran dari majelis konsiliator, yaitu: memanggil konsumen dan pelaku usaha, saksi dan/atau saksi ahli bila diperlukan, menyediakan tempat bertemu untuk para pihak yang bersengketa, serta menjawab pertanyaan konsumen dan produsen/ pelaku usaha mengenai perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.
4. Pelaku usaha yang diadukan konsumen, diingatkan untuk menggunakan itikad baiknya dalam menyelesaikan sengketa, misalnya

dengan menawarkan ganti kerugian untuk menyelesaikan sengketa.

5. Setelah disepakati tawaran ganti kerugian yang diajukan oleh pelaku usaha, maka akan ada perjanjian perdamaian.
6. Apabila pelaku usaha menolak/ keberatan untuk menyelesaikan sengketa, BPSK mengingatkan bahwa telah ada kesepakatan yang tertuang dalam Perjanjian (yang menjadi dasar hubungan hukum konsumen dengan pelaku usaha) mengenai forum penyelesaian sengketa,
7. Pihak BPSK (majelis) dapat langsung mengabulkan seluruh gugatan konsumen apabila pelaku usaha tidak hadir (tidak memiliki itikad baik) setelah dipanggil dua kali.
8. Pihak BPSK berwenang untuk melakukan panggilan paksa terhadap pelaku usaha yang menolak untuk menyelesaikan sengketa dengan meminta bantuan kepada penyidik Polri untuk memanggil apabila diperlukan.

Dari data atau keterangan yang diperoleh, diketahui bahwa setelah BPSK memaparkan prosedur penyelesaian sengketa seperti itu, pihak pelaku usaha cenderung bersedia menyelesaikan sengketa dengan baik. Sejauh ini belum ada pelaku usaha yang menolak menyelesaikan sengketa sesuai dengan arahan BPSK pada pertemuan pertama itu.

Ini merupakan wujud dari upaya untuk mempertahankan hak konsumen terkait dengan penyelesaian sengketa yaitu *hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa secara patut* sebagaimana telah disebutkan di atas. Dengan cara yang berlaku di BPSK, hak-hak konsumen dapat diperatahkan atau dilindungi.

#### 4. Proses Penyelesaian Sengketa Secara Konsiliasi di BPSK Medan

Asal mula sengketa berawal dari situasi di mana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain. Biasanya dimulai dari perasaan tidak puas, bersifat subjektif dan tertutup yang dialami oleh perorangan maupun kelompok. Apabila perasaan kecewa atau tidak puas disampaikan kepada pihak pelaku usaha dan ditanggapi dengan memuaskan, maka selesailah konflik tersebut. Sebaliknya, apabila perbedaan pendapat tersebut terus berkelanjutan, maka akan terjadi apa yang disebut sengketa.

Berkaitan dengan sember sengketa konsumen, Abdul Halim mengatakan bahwa sengketa dapat berasal dari ketidakserasian antara pribadi-pribadi atau kelompok-kelompok yang mengadakan hubungan karena hak salah satu pihak terganggu atau dilanggar<sup>6</sup>

Menurut Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, yang dimaksud dengan sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atau kerusakan, pencemaran dan atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang atau memanfaatkan jasa.

Abdul Halim juga mendeskripsikan sengketa konsumen sebagai sengketa yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha atau produsen, di mana konsumen sebagai pengguna/pemakai barang dan/atau jasa dan pelaku usaha atau produsen sebagai penyedia barang dan/atau jasa.<sup>7</sup> Sedangkan barang dan/atau jasa yang dapat menjadi objek sengketa adalah produk konsumen, yaitu barang yang umumnya digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup konsumen dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>8</sup>

Konsiliator sebagai pihak yang ditugaskan BPSK untuk menyelesaikan sengketa merupakan pihak ketiga yang netral, serta diterima oleh para pihak yang bersengketa. Majelis konsiliator dalam menyerahkan sengketa konsumen dengan cara konsiliasi mempunyai tugas:

1. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan.
2. Memanggil saksi dan keterangan ahli bila diperlukan.
3. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha,
4. Mengemukakan perihal peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Mencermati proses penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi di BPSK Kota Medan dapat dikemukakan sebagai berikut:

##### a. Pengaduan/ laporan

Berdasarkan gambaran tentang penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Medan dalam hal pengaduan, pengadu adalah konsumen di wilayah dan/ atau luar kota Medan yang mengadakan sengketa atau perselisihan yang terjadi antara konsumen sebagai pihak yang dirugikan dengan pelaku usaha. Alasan konsumen yang mengadu ke BPSK karena ada perselisihan atau sengketa yang tidak dapat diselesaikan oleh mereka.

Syarat sebagai pengadu adalah bahwa konsumen harus termasuk konsumen akhir, dan kerugian konsumen akhir harus mengalami kerugian materil. Hal ini sesuai dengan maksud UUPK yang terdapat dalam Pasal 46 ayat (10) huruf d.

Syarat lain yaitu sengketa yang jelas, identitas dan syarat administrasi juga jelas dan memenuhi ketentuan Pasal 16 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan

<sup>6</sup>Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media, 2010, hlm. 73.

<sup>7</sup> *Ibid*, hlm. 74.

<sup>8</sup> *Loc Cit*.

Nomor 350/MPP/Kep/12/ 2001 yang menyatakan:

- a. Nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri;
- b. Nama dan alamat lengkap pelaku usaha;
- c. Barang atau jasa yang diadukan;
- d. Bukti perolehan (bon faktur, kwitansi dan dokumen bukti lain);
- e. Keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang atau jasa tersebut;
- f. Saksi yang mengetahui barang atau jasa tersebut diperoleh;
- g. Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada.

*b. Persiapan Penyelesaian Sengketa Konsumen*

Diperoleh data atau keterangan tentang pemeriksaan berkas di BPSK Kota Medan, bahwa kepala sekretariat BPSK memeriksa berkas pengaduan apakah dapat ditindaklanjuti atau tidak. Hal ini sesuai dengan yang dimaksud dalam Pasal 10 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, yang mengatur tentang penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen.

Jika dinyatakan dapat dilanjutkan maka dibentuk majelis konsiliator untuk memeriksa dan menyelesaikan sengketa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001.

Selanjutnya konsumen dan pelaku usaha diminta hadir di BPSK pada hari dan tanggal yang ditentukan. Dalam pertemuan pertama, proses penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi menggunakan prasidang yang dipimpin oleh kepala sekretariat. Metode prasidang yang digunakan oleh BPSK Kota Medan ini cukup efektif memenuhi tujuan Pasal 55 UUPK,

yang mewajibkan penyelesaian sengketa konsumen harus selesai dalam jangka waktu 21 hari kerja.

*c. Konsiliasi*

Diperoleh data atau keterangan bahwa beberapa sengketa dapat diselesaikan pada tahap prasidang. Jika tidak selesai pada tahap prasidang ini, penyelesaiannya juga dapat dilakukan sendiri oleh para pihak di luar BPSK. Dengan kata lain, para pihak dapat menyelesaikannya sendiri sebelum sidang majelis konsiliator dilaksanakan.

Sejatinya setiap penyelesaian sengketa yang berhasil melalui konsiliasi dituangkan dalam perjanjian perdamaian dan penetapan Majelis BPSK dengan keputusan konsiliasi untuk memperkuat kesepakatan para pihak dan tidak terjadinya pengaduan kembali oleh konsumen terhadap pelaku usaha.

Dalam proses penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi yang sering terjadi, para pihak konsumen dan pelaku usaha yang telah melakukan kesepakatan di luar BPSK dan tidak melaporkan hasil kesepakatan tersebut kepada Majelis BPSK, sehingga BPSK tidak mengetahui hasil kesepakatan yang sudah dilakukan para pihak konsumen dan pelaku usaha. Ini merupakan pengecualian dari tata cara yang sudah ditetapkan oleh BPSK yang seharusnya tidak perlu terjadi, sebab seharusnya kepada para pihak ditegaskan bahwa setiap kesepakatan yang diperoleh di luar sidang wajib dilaporkan ke BPSK demi kepastian hukum.

*d. Sidang Majelis*

Sidang majelis di BPSK Kota Medan, hanya dilakukan untuk pemeriksaan sengketa yang telah disepakati dan pembacaan putusan yang isinya menguatkan perjanjian perdamaian. Dalam hal ini sidang yang dilakukan menurut Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, majelis bertindak aktif dalam menyelesaikan dari awal sampai akhir. Akan tetapi dalam pelaksanaan Majelis

di BPSK hanya untuk memeriksa dan membacakan putusan yang isinya menguatkan perjanjian perdamaian walaupun akhirnya hal itu wajib dilakukan oleh setiap majelis mengakhiri sengketa yang telah disepakati.

Namun dalam prakteknya proses penyelesaian sengketa secara konsiliasi tidak dilakukan sesuai dengan tata cara penyelesaian sengketa konsiliasi yang seharusnya. Konsumen dan pelaku usaha yang ingin menyelesaikan sengketa di BPSK secara konsiliasi biasanya datang dengan kondisi sudah beradu pendapat sebelum ke BPSK, dan selanjutnya langsung dibawa ke ruangan sidang dan didampingi oleh konsiliator yang bersifat pasif. Setelah melakukan penyelesaian sengketa secara konsiliasi, kebanyakan pelaku usaha dan konsumen melakukan perdamaian di luar BPSK karena waktu tunggu untuk sidang selanjutnya memakan waktu, dan mereka tidak melaporkan hasil akhir dari sengketa mereka sehingga pihak BPSK tidak dapat membuat putusan dari sengketa konsumen dan pelaku usaha tersebut. Hal tersebut disebabkan oleh anggapan tentang rumitnya proses pendaftaran sampai pada putusan dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK yang bagi konsumen dan pelaku usaha pada dasarnya ingin menyelesaikan secara cepat dan waktu yang singkat.

##### **5. Upaya Dalam Mempertahankan Hak Konsumen Melalui Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan Cara Konsiliasi**

Berkaitan dengan konsumen Arif Rahman menegaskan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen adalah suatu hal penting dalam persaingan global yang terus berkembang.<sup>9</sup> Oleh karena itu, perlindungan

hukum sangat dibutuhkan dalam persaingan dan banyaknya produk dan layanan yang menempatkan konsumen dalam posisi tawar yang lemah.<sup>10</sup>

Tujuan perlindungan konsumen yang telah disebutkan di atas dapat dikelompokkan kedalam tiga tujuan hukum pada umumnya yaitu untuk mendapatkan keadilan, untuk memberikan kemanfaatan, dan untuk memberikan kepastian hukum. dapat dilihat dalam rumusan huruf d.

Sebagai pemakai barang dan/atau jasa, konsumen mempunyai beberapa haknya sebagai konsumen. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar konsumen bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Tujuannya jika terjadi ketidakadilan terhadap dirinya, konsumen secara spontan menyadari akan hal itu, kemudian bisa bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya. Dengan kata lain, konsumen tidak tinggal diam saja ketika menyadari bahwa hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha.

Dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen negara melindungi hak-hak konsumen dalam bentuk peraturan perundang-undangan dan sarana untuk memperjuangkan atau mempertahankan hak-haknya itu.

Terhadap posisi tawar yang lemah tersebut, maka ia harus dilindungi oleh hukum. Hal itu dikarenakan salah satu sifat dan tujuan hukum adalah memberikan perlindungan kepada masyarakat. Perlindungan hukum kepada masyarakat tersebut harus diwujudkan dalam bentuk kepastian hukum yang menjadi hak konsumen.

Oleh karena itu, fokus perlindungan konsumen ada pada upaya meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian

<sup>9</sup> Arif Rahman, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa*

*Konsumen (BPSK) Kota Serang*, Jurnal Ilmu Hukum, STKIP Pelita Pratama, Vol. 2 No. 1. Juni 2018. hlm 24

<sup>10</sup> *Loc Cit.*

konsumen untuk melindungi diri, mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari dampak negatif pemakaian barang dan jasa, meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.

Pemahaman konsumen tentang hak dan kewajibannya sebagai konsumen akan menentukan kemampuan konsumen mempertahankan haknya dalam hal terjadi peristiwa yang merugikan konsumen itu sendiri.

Namun demikian hal di atas tidak cukup terealisasi jika tidak diikuti oleh kewajiban yang sama oleh pelaku usaha,<sup>11</sup> terutama kewajiban pelaku usaha untuk usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.

Sehubungan dengan kewajiban pelaku usaha dalam beritikad baik melakukan kegiatan usaha Celine Tri Siwi mengemukakan alasan diterbitkan peraturan perundang-undangan yang secara khusus mengatur dan melindungi kepentingan konsumen sebagai berikut:

- a. Konsumen memerlukan pengaturan tersendiri, karena dalam suatu hubungan hukum dengan penjual, konsumen merupakan pengguna barang dan jasa untuk kepentingan diri sendiri dan tidak untuk diproduksi atau diperdagangkan.
- b. Konsumen memerlukan sarana atau acara hukum tersendiri sebagai upaya guna melindungi atau memperoleh haknya.<sup>12</sup>

Dalam mempertahankan hak konsumen pemerintah membuat suatu lembaga di luar pengadilan guna membantu konsumen dalam melindungi dan mempertahankan haknya yaitu BPSK, suatu lembaga khusus yang dibentuk oleh pemerintah di tiap-tiap

kabupaten dan kota untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar proses peradilan umum.<sup>13</sup>

Dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK, konsiliasi mempunyai kelebihan, yaitu penyelesaian sengketa lebih cepat karena prosesnya lebih singkat dibandingkan proses pengadilan dan tidak seformal di pengadilan, murah, dan dapat diperoleh hasil yang efektif. Akan tetapi konsiliasi juga mempunyai kekurangan, yaitu putusan konsiliasi tidak mengikat, sehingga sangat tergantung sepenuhnya pada para pihak yang bersengketa.

Konsiliasi memiliki beberapa karakteristik yang membedakannya dengan cara penyelesaian sengketa lainnya, yaitu:

1. *Voluntary*, yaitu penggunaan penyelesaian secara konsiliasi ini sepenuhnya tergantung dari keinginan para pihak, artinya tidak ada paksaan untuk menggunakan proses konsiliasi.
2. *Flexible*, yaitu para pihak memiliki kebebasan untuk memilih, seperti memilih konsiliator, tempat pelaksanaan konsiliasi, bahasa yang digunakan dan sebagainya.
3. *Not binding*, yaitu sifat konsiliasi tidak mengikat atau hanya rekomendasi.
4. *Fast*, yaitu relatif lebih cepat karena tidak ada banding dan proses-proses seperti di arbitrase atau pengadilan.
5. *Informal*, yaitu proses konsiliasi diperbolehkan untuk dilakukan dengan cara lisan.
6. *Less expensive*, yaitu relatif lebih murah karena biasanya menggunakan 1 konsiliator saja.

<sup>11</sup> Celine Tri Siwi Kristiyanti, *Op. Cit.*, hlm. 49.

<sup>12</sup> *Ibid.*, hlm. 50.

<sup>13</sup> Gunawan Widjaja, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2002, hlm. 96.

7. *Win-win solution*, yaitu menghasilkan solusi yang menguntungkan semua pihak.<sup>14</sup>

Beberapa keunggulan penyelesaian sengketa secara konsiliasi antara lain

- a. konsiliasi lebih cepat dibandingkan dengan penyelesaian secara mediasi dan arbitrase,
- b. penyelesaian secara konsiliasi hanya ada pelaku usaha, konsumen dan majelis BPSK saja.

Dengan demikian cukup luas ruang bagi konsumen untuk memperoleh perlindungan melalui cara konsiliasi ini. Akan tetapi ada beberapa kendala dalam mewujudkan penyelesaian sengketa secara cepat, sederhana dan biaya ringan dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa melalui konsiliasi antara lain bahwa konsiliator bersifat pasif hanya bertugas mempertemukan kedua belah pihak dan konsiliator harus menerima hasil kesepakatan musyawarah konsumen dan pelaku usaha.

Fakta yang menunjukkan bahwa pelaku usaha dan konsumen jarang melaporkan hasil akhir dari penyelesaian sengketa yang mereka lakukan, mengakibatkan bahwa putusan dalam proses penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi cenderung bersifat lisan, tidak dikuatkan dengan putusan BPSK dan ini berdampak pada kepastian hukum akan ada tidaknya akhir dari sengketa secara yuridis formal.

## D. KESIMPULAN DAN SARAN

### 1. Kesimpulan

- a. Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Medan diatur dalam tata cara dan prosedur yang sudah ditetapkan, akan tetapi tidak berjalan semestinya karena para pihak cenderung menyelesaikannya di luar

BPSK, para pihak menyelesaikan sendiri melalui prasidang.

- b. Setiap penyelesaian sengketa yang dicapai melalui konsiliasi dituangkan dalam perjanjian perdamaian dan dikuatkan dengan penetapan Majelis BPSK untuk memperkuat kesepakatan para pihak dan tidak terjadinya pengaduan kembali oleh konsumen terhadap pelaku usaha, akan tetapi yang sering terjadi, para pihak yang telah melakukan kesepakatan tidak melaporkan hasil kesepakatan tersebut kepada Majelis BPSK sehingga BPSK tidak mengetahui hasil kesepakatan yang sudah dilakukan para pihak konsumen dan pelaku usaha.
- c. Peran konsiliator dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui BPSK tidak dapat terwujud dengan baik karena pihak BPSK tidak selalu menerima laporan penyelesaian akhir dari para pihak yang bersengketa.

### 2. Saran

- a. Perlu diberi pemahaman kepada masyarakat bahwa penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi mempunyai tata cara dan prosedur yang harus diikuti dengan baik.
- b. BPSK perlu memberi pemahaman kepada pihak yang bersengketa bahwa setiap kesepakatan di luar BPSK harus dilaporkan agar dibuat putusan yang menguatkan kesepakatan atau perjanjian perdamaian yang dicapai oleh para pihak itu.
- c. Perlu dilakukan pengawasan mengenai penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi di BPSK sehingga proses penyelesaian sengketa konsumen dilaksanakan sesuai dengan

<sup>14</sup> Safira, Niela, *Perbedaan Karakteristik Konsiliasi dengan Penyelesaian Sengketa Lainnya*,

[nielasafiraaa.blogspot.co.id/2014/01/konsiliasi.html?m=1](https://nielasafiraaa.blogspot.co.id/2014/01/konsiliasi.html?m=1), diakses pada 13 Maret 2022, 21:27 WIB.

peraturan perundang-undangan yang berlaku

### DAFTAR PUSTAKA

#### A. Buku

Barakatullah, Abdul Halim, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media.

Kristiyanti, Celina Tri Siwi, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika.

Kurniawan, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen, Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, UB Press, Malang.

Nasution, Az, 1995, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.

Rahman Arif, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang*, Jurnal Ilmu Hukum, STKIP Pelita Pratama, Vol. 2 No. 1. Juni 2018.

Safira, Niela, *Perbedaan Karakteristik Konsultasi dengan Penyelesaian Sengketa Lainnya*, nielasafiraaa.blogspot.co.id/2014/01/konsultasi.html?m=1, diakses pada 13 Maret 2022, 21:27 WIB.

Sidabalok, Janus, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung.

Sidharta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta.

Widjaja, Gunawan, 2002, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta.

Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*.

Departemen Perindustrian dan Perdagangan RI, 2002, *Pedoman Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan Cara Konsultasi*, Jakarta: Direktorat Perlindungan Konsumen.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor:350/MPP/ Kep/ 12/ 2001

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

#### B. Perundang-Undangan