

PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PADA DI BIDANG ELEKTRONIK PADA KANTOR BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)

La Ode Ismail

Fakultas Hukum Universitas Nahdlatul Ulama Sulawesi Tenggara

*Korespodensi: loodeismail8@gmail.com

ABSTRACT

Settlement of disputes between consumers and business actors can be submitted through litigation or non-litigation processes based on the agreement of the parties. Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection mandates the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) as the agency tasked with handling and resolving disputes between business actors and consumers outside the court. This study uses a normative juridical approach with a descriptive analytical research specification. The data used is secondary data in the form of primary, secondary and tertiary legal materials. This study aims to determine the existence of BPSK as a quasi-judicial institution in Indonesia and the effectiveness of consumer dispute resolution through the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK). The results showed that BPSK is a quasi-judicial institution whose existence is within the scope of judicial power. BPSK as a quasi-judicial institution plays a role in adjudicating and resolving consumer disputes outside the court and making decisions based on the provisions of the UUPK. Consumer dispute resolution through the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) can be said to have not been effective. This can be seen from the number of parties who do not agree with the BPSK decision. BPSK's obstacles in resolving disputes are institutional constraints, funding, human resources, and low awareness of consumer protection laws.

Keywords : Consumer Protection, Consumer Dispute

ABSTRAK

Penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dapat diajukan melalui proses litigasi maupun non litigasi berdasarkan kesepakatan para pihak. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengamanatkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di luar pengadilan. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif dengan spesifikasi penelitian bersifat deskriptif analitis. Data yang digunakan adalah data sekunder berupa bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang keberadaan BPSK sebagai lembaga quasi yudisial di Indonesia dan efektifitas penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPSK merupakan lembaga quasi yudisial yang keberadaan berada dalam lingkup kekuasaan kehakiman. BPSK sebagai lembaga quasi yudisial berperan dalam mengadili dan menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan serta menjatuhkan putusan berdasarkan ketentuan dalam UUPK. Penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat dikatakan belum efektif. Hal tersebut terlihat dari banyaknya para pihak yang tidak sepakat dengan putusan BPSK. Kendala BPSK dalam menyelesaikan sengketa yaitu kendala kelembagaan, pendanaan, SDM, dan rendahnya kesadaran hukum perlindungan konsumen.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen ; Sengketa Konsumen

1. PENDAHULUAN

Perkembangan internet adalah merupakan salah satu model teknologi informasi telekomunikasi yang sanga canggih dalam penggunaannya tidak mengenal wilayah batas suatu Negara sehingga memberikan reaksi yang beragam terhadap persoalan hukum. Penggunaan media internet merupakan formula baru sebagai jalur perdagangan alternative merupakan sebagai jawaban atas majunya perdagangan internasional, bahwa kemajuan dibidang teknologi akan berjalan bersama dengan munculnya perubahan-perubahan di bidang kemasyarakatan.

Tingginya pengguna internet memicu pelaku usaha untuk mendapatkan produk mereka dalam layanan-layanan berbasis web atau yang lebih dikenal dengan istilah perdagangan secara elektronik. kejelian pelaku usaha untuk memanfaatkan internet sebagai sarana untuk berbisnis, sepertihalnya: online marketing, distance selling, dan e-commerce. *E-commerce* merupakan model bisnis modern di dunia maya secara "non-face" atau "face to face" bahwa transaksi *e-commerce* tersebut tidak dihadiri oleh pelaku bisnis secara fisik atau tanpa tatap muka langsung dan "non-sign" bahwa transaksi *e-commerce* tidak memakai tanda tangan asli dan "paperless" bahwa transaksi *e-commerce* dikakukan tanpa kertas sehingga menciptakan bisnis yang lebih praktis. Perkembangan *e-commerce* di seluruh dunia yang semakin pesat membawa dampak pada suatu negara baik secara mikro bahkan secara makro sangat berpengaruh terhadap pertumbuhan perekonomian pada suatu negara khususnya bagi Negara Indonesia. Meskipun pada kenyataannya, pertumbuhan perdagangan model *e-commerce* dipengaruhi oleh bahayaknya penggunaan internet oleh negara-negara maju di dunia dalam melakukan transaksi perdagangan melalui *e-commerce*.

Konsumen dalam melakukan transaksi *e-commerce* sangat rentan, dapat merugikannya yaitu barang atau jasa yang sudah dipesan serta telah dibayarnya sesuai harga yang telah ditentukan oleh *merchant*, akan tetapi barang atau jasa tersebut tidak dikirim / tidak didapatkan oleh konsumen selaku sebagai *buyer*.

Adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang diamanatkan oleh Undang-Undang Konsumen No. 8 Tahun 1999 pada pasal 49 merupakan suatu lembaga yang dapat digunakan oleh konsumen dalam penegakan hak-haknya. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) telah dibentuk diberbagai kota di Indonesia, termasuk di Provinsi Sulawesi Tenggara. Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ini tentu saja membawa amanat Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Dalam hal kasus e-commerce yang terjadi membuat penelitian ini menjadi penting untuk dibahas karena kasus yang merugikan konsumen dapat terjadi kembali, selain itu juga dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat terhadap lembaga perlindungan konsumen, sehingga apabila terjadi kerugian bias diselesaikan melalui BPSK. Dengan adanya BPSK di Sulawesi Tenggara ini diharapkan dapat efektif dalam menyelesaikan sengketa konsumen dan lebih optimal melaksanakan penangan dan penyelesaian sengketa konsumen khususnya di bidang transaksi elektronik yang ada di Provinsi Sulawesi Tenggara.

Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk meneliti penyelesaian sengketa konsumen di bidang elektronik pada kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). serta untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam penyelesaian sengketa Konsumen di bidang elektronik di Kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

2. TINJAUAN PUSTAKA

Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk dan diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Terbentuknya BPSK ini merupakan amanat dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang kemudian dipertegasakan dalam Keputusan menteri Republik Indonesia yaitu pada tahap I telah dibentuk 10 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Medan, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang dan Kota Makassar. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah pengadilan khusus konsumen (small claim court) yang sangat diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat agar proses berperkara berjalan cepat, sederhana dan murah. BPSK hanya menerima yang nilai kerugiannya kecil.

Tugas dan Fungsi Badan Penyelesaian Sengketa

Adapun Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen meliputi :

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsilisasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencatuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini;
- 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 telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-Undang ini;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna menyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. memberikan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;

m. menjatuhkan sanksi administrative kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan salah satu Badan yang dibentuk sesuai dengan amanat Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan disahkan melalui keputusan Presiden. Tugas BPSK juga termuat dalam pasal 4 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 06/M-DAG/PER 2/2017 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa, dalam UUPK dan Peraturan Menteri tersebut termuat peraturan yang sama terhadap tugas BPSK.

Bentuk Penyelesaian Sengketa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

BPSK dibentuk untuk penyelesaian perkara kecil. karena pada umumnya kasus sengketa konsumen berskala kecil dan bersifat sederhana. Sanksi administrasi berupa penetapan ganti kerugian paling banyak sebesar Rp. 200.000.000,- yang dapat dibebankan kepada pelaku usaha, tampak bahwa sebenarnya lembaga BPSK tersebut di bentuk untuk menangani penyelesaian sengketa konsumen dengan jumlah nilai yang kecil. Bagi penyelesaian sengketa untuk kasus yang sederhana dan berskala kecil, pengadilan bukanlah pilihan yang efektif. Di samping biaya perkara yang dikeluarkan cukup besar, proses penyelesaiannya memakai hukum acara yang formal dan memerlukan waktu yang lama.

Terdapat tiga tata cara menyelesaikan sengketa berdasarkan keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 sebagai berikut :

a. **Konsilisasi**

Dalam pasal 1 ayat (9) di dalam Keputusan Menteri tersebut di jelaskan bahwa :

“Konsilisasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantara BPSK untuk mempertemukan pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya di serahkan kepada para pihak.”

Penyelesaian dengan cara ini dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator.

b. **Mediasi**

Penyelesaian sengketa dengan cara mediasi berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 pasal 1 ayat (10) bahwa mediasi adalah :

“Mediasi merupakan proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantara BPSK sebagai penasihat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak.”

Penyelesaian dengan cara mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak aktif sebagai mediator.

c. **Arbitrase**

Lain dengan cara konsilisasi dan mediasi, berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 pasal 1 ayat (11) arbitrase adalah sebagai berikut :

“Arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian kepada BPSK.”

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian normative. Dengan ini pendekatan penelitian yaitu pendekatan perundang-undangan, pendekatan kasus, seta pendekatan konseptual.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia

Pada tahun 1999, pemerintah Indonesia mengundangkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alterlatif Penyelesaian Sengketa (APS), dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK). Kemudian diundangkan pula beberapa Undang-Undang lainnya seperti tentang ketenagakerjaan sebagai instrumen penyelesaian sengketa di luar pengadilan di Indonesia.

Pasal 45 ayat (2) UUPK menjelaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Sedangkan dalam Pasal 47 UUPK dikemukakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan, maka dibentuk BPSK sebagaimana dijelaskan pada Pasal 49 UUPK yaitu "pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di daerah tingkat II (sekarang Kabupaten atau Kota) untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan".

BPSK pertama kali diresmikan pada tahun 2001, yaitu dengan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan BPSK pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang dan Kota Makassar. Kemudian pada tahun yang sama (2001), pemerintah melalui Menteri Perindustrian dan Perdagangan mengeluarkan Keputusan Menteri Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).¹² Berikut ini akan diuraikan mengenai penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK berdasarkan UUPK No. 8 Tahun 1999 dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yaitu sebagai berikut:

a. Permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Secara teknis permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) diatur dalam Pasal 15 sampai dengan Pasal 17 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK, dimana bentuk permohonan penyelesaian sengketa (PSK) diajukan secara lisan maupun tertulis ke BPSK melalui Sekretariat BPSK setempat oleh konsumen, dalam hal konsumen dirugikan oleh pelaku usaha.

Isi permohonan penyelesaian sengketa konsumen, memuat secara benar dan lengkap tentang:

- 1) identitas konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri;
- 2) nama dan alamat pelaku usaha;

- 3) barang atau jasa yang diadukan;
- 4) bukti perolehan, keterangan tempat, waktu dan tanggal perolehan barang atau jasa yang diadukan;
- 5) saksi-saksi yang mengetahui perolehan barang atau jasa , fotofoto barang atau kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada.

Setelah permohonan penyelesaian sengketa konsumen diajukan, maka sekretarian BPSK akan mencatat sesuai dengan format yang ada. Setelah itu permohonan akan dibubuhi tanda tangan dan nomor registrasi dan pemohon diberikan bukti tanda terima permohonan penyelesaian sengketa konsumen. Permohonan penyelesaian sengketa konsumen akan ditolak, apabila :

- 1) tidak memuat persyaratan-persyaratan isi permohonan penyelesaian sengketa konsumen tersebut;
 - 2) permohonan gugatan bukan merupakan kewenangan dari BPSK.
- b. Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK

Sebagai bagian dari penyelesaian sengketa alternatif (*alternative dispute resolution*), maka tata cara penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK sangat sederhana dan sejauh mungkin dihindari suasana formal. Berikut ini akan diuraikan prosedur penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK yang terdiri dari 3 (tiga) tahap, yaitu:

- 1) Tahap Permohonan
- 2) Tahap Persidangan
- 3) Tahap Putusan

Kendala yang dihadapi dalam penyelesaian sengketa Konsumen di bidang elektronik di Kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Pengadilan merupakan salah satu institusi untuk mengupayakan supremasi hukum yang merupakan salah satu ciri dari negara hukum. Sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen dapat diselesaikan sejak tahap Pengadilan Negeri. Tetapi setidaknya upaya non litigasi, bisa menjadi alternatif untuk menyelesaikan perselisihan antara pihak-pihak yang bersengketa. Penggunaan salah satu jalur penyelesaian sengketa dipengaruhi oleh konsep tujuan, ketajaman cara berfikir, serta budaya sosial masyarakat. Penggunaan model penyelesaian sengketa non-litigasi lebih mengutamakan pendekatan "konsensus" dan berusaha mempertemukan kepentingan pihak-pihak yang bersengketa serta bertujuan mendapatkan hasil penyelesaian ke arah win-win solution, sehingga keadilan yang ingin dicapai melalui mekanisme non-litigasi ini adalah keadilan komutatif.

Menurut Erman Rajagukguk, budaya hukum masyarakat termasuk faktor yang mempengaruhi arti penting penyelesaian sengketa bisnis di luar pengadilan. Budaya tradisional yang menekankan kepada komunitas, kekerabatan, harmoni, primus inter pares telah mendorong penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang formal. Demikian budaya yang menekankan kepada efisiensi dan efektifitas sama kuatnya mendorong penyelesaian sengketa bisnis tanpa melalui pengadilan.

Keberadaan BPSK diharapkan menjadi alternatif bagi kejenuhan dan keperihatinan masyarakat terhadap sistem peradilan di Indonesia. Namun, ternyata UUPK tidak secara tuntas memberikan peran kepada BPSK sebagai suatu lembaga alternatif penyelesaian sengketa konsumen. Ada beberapa persoalan yang dihadapi dalam praktik, yaitu menyangkut eksistensi dari lembaga BPSK. Persoalan lainnya yang krusial adalah menyangkut tugas dan kewenangan BPSK. Ketentuan Pasal 54 ayat (3) UUPK bahwa putusan BPSK bersifat “final dan mengikat” kehilangan makna dan menjadi tidak berarti bagi konsumen yang mencari keadilan melalui BPSK, ketika dihadapkan dengan ketentuan Pasal 56 ayat (2) dimana terbukanya peluang mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri. Padahal dalam sistem hukum acara di Indonesia, baik hukum acara pidana maupun hukum acara perdata tidak mengenal istilah keberatan. Terminologi keberatan hanya dikenal dalam hukum administrasi negara yang disebut sebagai *administrative beroef system* dan dalam hukum acara PTUN digunakan sebagai upaya hukum terhadap putusan pejabat Tata Usaha Negara.

Dalam proses pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK, muncul permasalahan mengenai bagaimana pengadilan harus memperlakukan keberatan atas putusan BPSK tersebut. Hal ini tampak dari beberapa pengajuan keberatan atas putusan BPSK yang didasarkan atas beberapa alasan, antara lain: BPSK salah menerapkan hukum acara sehingga hukum formal, konsumen sebagai penggugat telah salah menggugat (*error in persona*), BPSK dianggap salah menjatuhkan putusan, keberatan ditafsirkan sebagai gugatan oleh Pengadilan Negeri sehingga membawa BPSK sebagai tergugat, atau keberatan ditafsirkan sebagai upaya hukum banding.

Terhadap permasalahan ini, Mahkamah Agung RI mengeluarkan PERMA No.1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Penggunaan Upaya Hukum Keberatan Terhadap Putusan BPSK. Mahkamah Agung menetapkan bahwa keberatan merupakan upaya hukum yang hanya dapat diajukan terhadap putusan arbitrase yang dikeluarkan BPSK, tidak meliputi putusan BPSK yang timbul dari mediasi dan konsiliasi. Putusan mediasi dan konsiliasi dapat disepadankan dengan adanya suatu perdamaian (*dading*) di luar pengadilan atau di dalam pengadilan sehingga putusannya bersifat final dan mengikat.

Namun tetap saja keluarnya PERMA ini belum dapat menyelesaikan persoalan upaya “keberatan” ini. Selain itu, ketentuan Pasal 57 UUPK mengenai permintaan eksekusi putusan BPSK kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan membawa persoalan hukum yang sangat luas, misalnya mengenai pengajuan permohonan eksekusi serta tata cara mengajukan upaya keberatan ke Pengadilan Negeri.

Berikut ini dikemukakan beberapa kelemahan dari UUPK berkaitan dengan keberadaan BPSK, yaitu antara lain sebagai berikut. *Pertama*, peluang untuk mengajukan keberatan terhadap putusan BPSK ke Pengadilan Negeri; *kedua*, tidak jelas tugas dan kewenangan BPSK; *ketiga*, tidak adanya pengaturan jika pelaku usaha selaku tergugat di BPSK tidak memenuhi panggilan meski telah dipanggil secara patut; *keempat*, UUPK menugaskan BPSK untuk melakukan pengawasan pencantuman klausula baku; *kelima*, tidak adanya perlindungan bagi anggota BPSK; dan *keenam*, belum adanya keseragaman honor BPSK se-Indonesia yang diatur dalam APBN, sementara biaya operasional dibebankan pada APBD Kabupaten/Kota. Susanti Adi Nugroho (Hakim Agung Republik Indonesia) berpen-

dapat bahwa ada beberapa kendala/kelemahan sehingga BPSK selama ini tidak dapat berjalan dengan optimal. Kendala-kendala atau kelemahan tersebut antara lain, *pertama*, kendala kelembagaan; *kedua*, kendala pendanaan; *ketiga*, kendala sumber daya manusia BPSK; *keempat*, kendala peraturan; *kelima*, kendala pembinaan dan pengawasan, dan minimnya koordinasi antar aparat penanggung jawab; *kelima*, kurangnya sosialisasi dan rendahnya kesadaran hukum konsumen; *keenam*, kurangnya respon dan pemahaman dari badan peradilan terhadap kebijakan perlindungan konsumen; dan *ketujuh*, kurangnya respon masyarakat terhadap UU Perlindungan Konsumen dan lembaga BPSK.

Masalah besar yang dihadapi oleh BPSK adalah peran-nya yang terlalu berat sehingga sulit menjalankan perannya tersebut secara efektif. Mengutip UUPK menjelaskan terdapat 5 (lima) peran yang dibebankan pada BPSK, yaitu: *pertama*, peran sebagai penyedia jasa penyelesaian sengketa sebagai mediator, konsiliator, arbiter; *kedua*, peran konsultan masyarakat atau *public defender*; *ketiga*, peran *administrative regulator* sebagai pengawas dan pemberi sanksi; *keempat*, peran *ombudsman* serta; dan *kelima*, peran *ajudicator* atau pemutus. *Kelima* peran yang dibebankan pada BPSK ini tidak diimbangi dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang mampu untuk mengemban tugas yang diberikan. Selain itu peran-peran tersebut juga berpotensi menimbulkan pertentangan kepentingan. Misalnya, peran mediator yang membutuhkan peran netral, dengan regulator, atau peran mediator dengan *ajudicator*.

Penulis sependapat, sebaiknya ke depan BPSK diberikan tugas khusus untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha, sedangkan tugas lain seperti pengawasan terhadap klausula baku menjadi tugas dari Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Berkaitan dengan amandemen UUPK, terdapat beberapa hal penting yang diusulkan penulis. *Pertama*, pembatasan atau pengurangan tugas BPSK. Tugas BPSK sebagaimana diatur dalam Pasal 52 UUPK jo. SK. Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 adalah: (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 jika terjadi pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK); (e) Menerima pengaduan tertulis maupun tidak 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 diduga mengetahui pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK); (i) Meminta bantuan kepada penyidik untuk menghadirkan saksi, saksi ahli, atau se-tiap orang pada butir g dan butir h yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK); (j) Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau bukti lain guna penyelidikan dan/ atau pemeriksaan; (k) Memutuskan dan menetapkan ada tidaknya 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 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Kedua, dukungan dana yang optimal pada BPSK. Salah satu faktor yang menyebabkan BPSK tidak berjalan optimal adalah karena kurangnya dukungan dana dari pemerintah pusat maupun daerah. Pasal 3 Keppres No. 90 tahun 2001 tentang Pembentukan BPSK pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang dan Kota Makassar mengemukakan ”biaya pelaksanaan tugas BPSK dibebankan kepada Anggaran Pendapatan Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD)”. Pembagian alokasi anggaran dana ini adalah untuk honor anggota/sekretariat BPSK dibebankan pada APBN, sementara biaya operasional dibebankan pada APBD Kabupaten/Kota masing-masing. Hanya saja mengenai besarnya alokasi anggaran ini tidak diatur dengan jelas dan rinci.

Ketiga, Penyempurnaan Kelembagaan BPSK. UUPK menjelaskan bahwa terdapat 4 (empat) komponen pengawal dan penegak hukum perlindungan konsumen di Indonesia yaitu pemerintah (Direktorat Perlindungan Konsumen), Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Tanggungjawab penegakan hukum perlindungan konsumen yang berada pada berbagai lembaga ini menyebabkan terjadi tumpang tindih tugas dan kewenangan antara lembaga yang satu dengan Lembaga yang lain dan kurang terjalin koordinasi antar lembaga ini, misalnya pemerintah (Direktorat Perlindungan Konsumen) oleh UUPK diberikan kewenangan untuk menyelesaikan sengketa konsumen, padahal tugas ini merupakan kewenangan dari BPSK. Kedepan diperlukan kejelasan tugas dan kewenangan serta koordinasi langkah penegakan hukum antar lembaga-lembaga pengawal dan penegak hukum perlindungan konsumen tersebut. Sehingga penerapan UUPK maupun peraturan perundang-undangan lainnya di bidang perlindungan konsumen dapat dilaksanakan secara efektif.

Selain persoalan-persoalan di atas, revisi UUPK harus memperhatikan perihal sosialisasi keberadaan BPSK. Saat ini, keberadaan UUPK khususnya BPSK yang sudah 10 (sepuluh) tahun ternyata belum banyak diketahui oleh masyarakat umum. Untuk mengatasi persoalan ini, maka ke depan perlu dilakukan upaya-upaya yang sistematis dalam sosialisasi keberadaan BPSK sebagai lembaga yang menyelesaikan persoalan konsumen di luar pengadilan. Adapun upaya-upaya yang harus dilakukan adalah memperbanyak kampanye perlindungan konsumen khususnya keberadaan BPSK dan memberikan pendidikan kepada konsumen sejak usia dini. Aturan mengenai UUPK maupun BPSK, merupakan suatu perintah dari penguasa yang dituangkan dalam bentuk perundang-undangan, jadi unsur yang terpenting dari hukum adalah “perintah” (command). Oleh karena itu hukum bersifat tetap, logis, dan tertutup di mana keputusan-keputusan hukum yang benar/tepat biasanya dapat diperoleh dengan alat-alat logika dari peraturan-peraturan hukum yang telah ditentukan sebelumnya dan dapat mengesampingkan “nilai” yang baik atau buruk.

5. KESIMPULAN

Secara teknis permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) diatur dalam Pasal 15 sampai dengan Pasal 17 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor

350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK, dimana bentuk permohonan penyelesaian sengketa (PSK) diajukan secara lisan maupun tertulis ke BPSK melalui Sekretariat BPSK setempat oleh konsumen, dalam hal konsumen dirugikan oleh pelaku usaha. Setelah permohonan penyelesaian sengketa konsumen diajukan, maka sekretarian BPSK akan mencatat sesuai dengan format yang ada. Setelah itu permohonan akan dibubuhi tanda tangan dan nomor registrasi dan pemohon diberikan bukti tanda terima permohonan penyelesaian sengketa konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK dilakukan oleh Majelis yang dibentuk berdasarkan Keputusan Ketua BPSK dan dibantu oleh Panitera. Majelis tersebut harus berjumlah ganjil dan paling sedikit terdiri dari 3 (tiga) anggota BPSK yang mewakili unsur Pemerintah (sebagai ketua) dan unsur konsumen dan pelaku usaha sebagai anggota. Sedangkan Panitera ditunjuk dari anggota Sekretariat BPSK.

Majelis wajib menyelesaikan sengketa konsumen selambat lambatnya dalam waktu 21 hari kerja terhitung sejak gugatan diterima BPSK. Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi atau mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha, selanjutnya dikuatkan dengan putusan Majelis yang ditandatangani oleh Ketua dan Anggota Majelis.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Sulistiyono, "Budaya Musyawarah Untuk Penyelesaian Sengketa Win-Win Solution Dalam Perspektif Hukum", *Jurnal Hukum Bisnis*, Volume 25 No. 1, tahun 2006,
- Bernadette T. Wulandari, "Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Alternatif Upaya Penegakan Hak Konsumen di Indonesia", *Jurnal Gloria Juris*, Fakultas Hukum Unika Atma Jaya, Jakarta, Volume 6, Nomor 2. Mei-Agustus 2006
- Erman Rajagukguk, "Budaya Hukum dan Penyelesaian Sengketa Perdata di Luar Pengadilan", *Jurnal Magister Hukum*, PPs-UII, Yogyakarta, Volume. 2 No. 4, Oktober 2000.
- Maslihat Nur Hidayati, "Analisis Tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen: Studi Tentang Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen", *Jurnal Hukum Lex Jurnalica*, Universitas Indonusa Esa Unggul, Volume 5 No.3 Tahun 2008
- Nay, *BPSK Minta UU Perlindungan Konsumen Segera Diamandemen*, https://www.hukumonline.com/berita/baca/hol13226/bspk-minta-uu-perlindungan-konsumen-segera-diamandemen--?__cf_chl_jschl_tk__=pmd_29aff57ccdb2bdca5deeb1c9afe0cbc8da4dc5bc-1627803305-0-gqNtZGzNAnijcnBszQs6, diakses tanggal 15 Januari 2021
- Susanti Adi Nugroho, 2011, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya* (Jakarta: Kencana Group)