

TINJAUAN HUKUM TERHADAP EFEKTIVITAS PELAKSANAAN FUNGSI DAN WEWENANG BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BOGOR RAYA

Oleh :

Saharuddin Daming

Dadang Iskandar

Dosen Tetap Fakultas Hukum Universitas Ibn Khaldun Bogor

Abstrak

Sejak UUD 1945 diamandemen pasca reformasi, Indonesia mengalami perubahan ketatanegaraan secara mendasar. Perubahan ketatanegaraan dalam bidang Yudisial misalnya ditandai dengan munculnya lembaga peradilan maupun semi peradilan seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Hal ini dimaksudkan sebagai bentuk kemudahan bagi warga negara khususnya konsumen untuk menuntut ganti rugi atas buruknya keadaan barang atau jasa yang dikonsumsinya dari pelaku usaha. Keberadaan BPSK dewasa ini hampir mencakup seluruh kabupaten/kota di Indonesia, tidak terkecuali di Bogor Raya. Sayangnya karena BPSK di Bogor Raya dirasakan kurang efektif dalam menjalankan fungsi dan wewenangnya.. Hasil penelitian menyimpulkan: bahwa ketentuan pelaksanaan fungsi dan wewenang BPSK Di Bogor Raya cukup memadai, namun semua ketentuan itu sebagian besar tidak diimplementasikan; fungsi dan wewenang BPSK menurut hukum ternyata merupakan lembaga quasi peradilan untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui konsiliasi, mediasi, arbitrase atau tindakan preventif persengketaan konsumen dengan pelaku usaha antara lain: pengawasan terhadap pelaksanaan klausula baku maupun pemberian layanan konsultasi kepada konsumen; efektivitas pelaksanaan fungsi dan wewenang BPSK kurang maksimal; faktor pendorong pelaksanaan fungsi dan wewenang BPSK meliputi: adanya peraturan perundang-undangan yang memadai, dana hibah dari pemerintah daerah dll. Sedangkan faktor penghambat meliputi : rendahnya: tingkat pengetahuan konsumen di Bogor Raya terhadap eksistensi maupun fungsi dan wewenang BPSK, rendahnya sosialisasi mengenai BPSK, terbatasnya sarana dan prasarana yang tersedia bagi pelaksanaan fungsi dan wewenang BPSK Bogor Raya.

Kata Kunci : *Sengketa, Konsumen, Pelaku Usaha, BPSK*

I. PENDAHULUAN

Seiring dengan terjadinya amandemen Undang-undang Dasar 1945 pasca reformasi, tidak saja mengubah kedudukan dan fungsi lembaga negara , tetapi juga melahirkan berbagai Lembaga negara pendukung (auxiliary state) penyelenggaraan pemerintahan. Dalam bidang yudisial misalnya telah lahir Mahkamah Konstitusi sebagai lembaga negara penyelenggara kekuasaan kehakiman di samping Mahkamah Agung. Selain itu lahir pula Komisi Yudisial sebagai *supporting organ* dalam mendukung tugas dan fungsi penegakan hukum dengan tugas utama mengusulkan calon hakim agung dan menjaga harkat serta martabat hakim.

Disamping dua lembaga tersebut muncul pula lembaga-lembaga yang menjalankan fungsi semi-judisial yang kelahirannya tidak disebutkan dalam

Undang-Undang Dasar 1945, tetapi dibentuk melalui Undang-undang. Sebut saja misalnya, Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU) yang dibentuk melalui UU Nomor 5 Tahun 1999 tentang larangan praktik monopoli dan persaingan usaha tidak sehat, Komisi Informasi yang dibentuk melalui UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Ombudsman RI yang dibentuk melalui UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, serta Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dimandatkan oleh UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Keempat lembaga tersebut memiliki fungsi dan kewenangan seperti halnya pengadilan, karena memiliki kewenangan untuk memutus perkara dan putusannya memiliki kekuatan mengikat sebagaimana putusan pengadilan. (Muh Risnain, 2014:49)

Selain lembaga Pengadilan Khusus yang dalam undang-undang secara tegas dan resmi disebut sebagai pengadilan, menurut Jimly Asshiddiqie yang mengacu pada tulisan Bamberger, Phylis Skloot. (2003) dan Davis, Wendy N. (2003) menjelaskan bahwa, dewasa ini juga banyak tumbuh dan berkembang adanya lembaga-lembaga yang meskipun tidak disebut eksplisit sebagai pengadilan, tetapi memiliki kewenangan dan mekanisme kerja yang juga bersifat mengadili. Berdasarkan ketentuan undang-undang, lembaga-lembaga demikian ini diberikan kewenangan untuk memeriksa dan memutus sesuatu perselisihan ataupun perkara pelanggaran hukum, dan bahkan perkara pelanggaran etika tertentu dengan keputusan yang bersifat final dan mengikat (*final and binding*) sebagaimana putusan pengadilan yang bersifat "*inkracht*" pada umumnya. Semua ini dimaksudkan untuk memberikan keadilan bagi para pihak yang dirugikan oleh sesuatu sistem pengambilan keputusan yang mengatasnamakan kekuasaan negara.

Karena itu, dapat dikatakan bahwa lembaga-lembaga yang bersifat 'mengadili' tetapi tidak disebut sebagai pengadilan itu merupakan bentuk quasi pengadilan atau semi pengadilan. Beberapa di antaranya berbentuk komisi-komisi negara, tetapi ada pula yang menggunakan istilah badan atau pun dewan. Lembaga-lembaga ini, di samping bersifat mengadili, seringkali juga memiliki fungsi-fungsi yang bersifat campuran dengan fungsi regulasi dan/ataupun fungsi administrasi. Fungsi regulasi dapat dikaitkan dengan fungsi legislatif menurut doktrin '*trias-politica Mostesquieu*', sedangkan fungsi administrasi identik dengan fungsi eksekutif. Karena itu, komisi-komisi negara atau lembaga-lembaga yang memiliki kewenangan mengadili ini dapat dikatakan merupakan lembaga yang memiliki fungsi campuran.

Lembaga-lembaga seperti yang dikemukakan di atas sangat diperlukan untuk mengakomodasi tuntutan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Sebutlah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berperan sentral untuk membantu pengadilan dalam menyelesaikan

sengketa konsumen. Proses kerja BPSK mirip dengan pengadilan, karena itu BPSK juga disebut *quasi* badan peradilan untuk menangani kasus-kasus konsumen, seperti halnya dengan badan penyelesaian sengketa di bidang perpajakan atau perburuhan. (NHT Siahaan, 2015; 265)

Keberadaan BPSK sebagai Quasi Judisial dilatar belakangi oleh kondisi objektif Dalam aktivitas bisnis dari masa ke masa. Dalam aktivitas tersebut, selain melahirkan hubungan yang saling membutuhkan antara pelaku usaha dengan konsumen berupa barang maupun jasa, juga tidak jarang dalam pola interaksi tersebut, terjadi benturan kepentingan antara pelaku usaha dengan konsumen. Hal ini terjadi karena Kepentingan pelaku usaha, lebih di motivasi oleh prinsip ekonomi klasik yaitu memperoleh keuntungan semaksimal mungkin dari transaksi dengan konsumen. Pada sisi lain, konsumen berkepentingan untuk memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu. Dalam Hal ini, konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kualitas yang diinginkan dari barang maupun jasa yang di order dari pelaku usaha.

Dalam hubungan itulah, sering kali terdapat ketidaksetaraan antara keduanya dimana secara umum konsumen berada pada posisi tawar yang lemah dalam berhadapan dengan pelaku usaha. Akibatnya Konsumen kerap menjadi sasaran eksploitasi pelaku usaha atau produsen yang secara sosial dan ekonomi memiliki posisi kuat. Untuk melindungi atau memberdayakan konsumen sangat diperlukan campur tangan pemerintah dan/atau negara melalui penetapan sistem perlindungan hukum terhadap konsumen.

Berdasarkan GBHN Tahun 1999, nampak jelas bahwa penyelenggaraan negara telah menetapkan, bahwa perlindungan terhadap hak-hak konsumen merupakan bagian yang perlu mendapat perhatian dalam usaha pembangunan nasional, terutama pembangunan disektor perekonomian. Pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha, sehingga mampu menghasilkan beraneka

barang dan /atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas mutu, jumlah dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperoleh baik dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen..

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UU-PK) telah disahkan dan diundangkan pada tanggal 20 April 1999 dan telah berlaku secara efektif pada tanggal 20 April 2000. Lahirnya UU-PK tersebut dilatarbelakangi oleh adanya globalisasi dan perdagangan bebas, yang didukung dengan kemajuan teknologi dan informatika dan dapat memperluas ruang gerak transportasi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara.

Sedangkan disisi lain kemajuan dan kesadaran konsumen masih rendah sehingga terjadi tidak keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha. Ketidak seimbangan dimaksud diperberat dengan masih rendahnya tingkat kesadaran, kepedulian dan rasa tanggung jawab pelaku usaha tentang perlindungan konsumen baik didalam memproduksi, memperdagangkan maupun mengiklankan. Perlindungan konsumen pada hakekatnya adalah segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum.

Diharapkan diberlakukannya UU-PK para pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usahanya menempatkan konsumen tidak semata-mata menjadi target pasar, tetapi merupakan jaminan pasar dalam jangka panjang, yang pada gilirannya perlindungan konsumen dapat dan merebut pasar dalam era globalisasi. (H. Suherdi Sukandi, <http://bpskkotabandung.blogdetik.com>, diakses tgl 5 Oktober 2017).

Ironisnya, karena pelaku usaha sering sekali mengelak dari tanggung jawaban, dengan alasan bahwa kesalahan ada pada konsumen yang kurang teliti atau salah dalam menyebutkan jenis barang atau jasa yang dibelinya, sehingga pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas kesalahan tersebut. Apabila pelaku usaha tidak mau bertanggung jawab memberikan ganti rugi

atas kerusakan dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, maka inilah yang menjadi faktor terjadinya sengketa konsumen, yaitu sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.(Soemali, 2010:1-2)

Salah satu konsiderans Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disingkat UUPK ditegaskan dalam Pasal 40 ayat (1) UUPK, bahwa pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen. Dalam Hal ini pembentukan BPSK, merupakan instrumen taktis bagi konsumen untuk menuntut haknya berupa ganti rugi dan sejenisnya dari pelaku usaha tanpa melalui proses judicial projustisia yang lebih rumit dan relative mahal.

Karena itu, keberadaan BPSK di level daerah diharapkan mampu mengatasi dan menyelesaikan permasalahan sengketa konsumen, tanpa harus melakukan pengurusan di pusat. Jadi BPSK di setiap kabupaten/kota dimaksudkan untuk memberikan kemudahan kepada konsumen dalam melakukan upaya hukum yang tidak menguras energi, biaya dan pikiran, mengingat objek sengketa sering bernilai relative kecil daripada biaya lainnya.

Berbagai kesulitan yang dihadapi konsumen dalam hubungannya dengan pelaku usaha/produsen sangat membutuhkan suatu kepastian hukum yang dapat memberikan kejelasan tentang hak dan kewajiban para pihak sehingga lahirnya BPSK melalui Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang diharapkan mampu untuk mengatasi segala macam kerumitan dalam hubungan antara pelaku usaha/produsen dan konsumen.

BPSK, adalah merupakan suatu Badan/Lembaga *independent*, badan publik yang mempunyai tugas dan wewenang antara lain melaksanakan penanganan dan

penyelesaian sengketa konsumen secara Konsiliasi, Mediasi dan Arbitrase, memberikan konsultasi perlindungan konsumen, melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, melaporkan kepada penyidik umum, menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran, memanggil dan menghadirkan saksi serta menjatuhkan sanksi administrative terhadap pelaku usaha yang melanggar. (H. Suherdi Sukandi, <http://bpskkotabandung.blogdetik.com>, diakses tgl 5 Oktober 2017)

Bogor Raya mencakup Kabupaten dan Kota Bogor Di Jawa Barat, masing – masing mempunyai BPSK dengan fungsi sebagaimana diamanatkan UU No 8 tahun 1999 dan Peraturan Pelaksananya. Meski demikian, banyak warga Bogor Raya justru belum mengetahui keberadaan BPSK di wilayahnya. Atas dasar itulah, maka BPSK Bogor Raya perlu dilakukan penelitian, khususnya mengenai tingkat efektivitas pelaksanaan fungsi dan wewenangnya sebagaimana amanat UU No 8 tahun 1999 dan peraturan pelaksanaannya.

II. FUNGSI DAN WEWENANG BPSK BOGOR RAYA DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN.

1. Konsiliasi

Dalam Pasal 52 huruf (b) UUPK mengatur tugas dan wewenang BPSK meliputi: “Melaksanakan Penanganan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dengan cara mediasi, Arbitrase atau Konsiliasi”. Pada Pra musyawarah atau Prasadang Konsumen dan Pelaku diberikan pilihan untuk menempuh dari ketiga cara tersebut untuk mencari titik temu diantara keduanya.

Secara konsepsional Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak.

Persidangan dengan cara konsiliasi diatur pada Pasal 28 *Juncto* Pasal 29 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MMP/Kep/12/2001, sebagai berikut , Pasal 28:

”Majelis dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara konsiliasi mempunyai tugas:

- a. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan;
- b. Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
- c. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa,
- d. Menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen;”

Pasal 29 : “adapun Tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi adalah:

- a. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
- b. Majelis bertindak sebagai konsiliator;
- c. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan keputusan”;

2. Mediasi

Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK sebagai penasihat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak yang bersengketa.

Dalam Pasal 30 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MMP/Kep/12/2001 mengatur bahwa, majelis dalam menyelesaikan sengketa dengan cara mediasi, mempunyai tugas:

- a. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- b. Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
- c. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- d. Secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;

- e. Secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Adapun tata cara penyelesaian sengketa dengan cara mediasi sebagaimana diatur dalam Pasal 31 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia nomor 350/MMP/Kep/12/2001 sebagai berikut:

- a. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
- b. Majelis bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa;
- c. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan ketentuan

3. Arbitrase

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

Dalam arbitrase sebagaimana diatur dalam Pasal 32 hingga Pasal 36 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia nomor 350/MMP/Kep/12/2001 mengatur :

“Pasal 32

- (1) Dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Arbitrase, para pihak memilih arbitrator dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota Majelis.
- (2) Arbitrator yang dipilih oleh para pihak sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) memilih arbitrator ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur Pemerintah sebagai Ketua Majelis.”

“Pasal 33

- (1) Ketua Majelis di dalam persidangan wajib memberikan petunjuk kepada konsumen dan pelaku usaha,

mengenai upaya upaya hukum yang digunakan oleh konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.

- (2) Dengan izin Ketua Majelis, konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa dapat mempelajari semua berkas yang berkaitan dengan persidangan dan membuat kutipan seperlunya.”

“Pasal 34

- (1) Pada hari persidangan I (pertama), Ketua Majelis wajib mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa dan bilamana tidak tercapai perdamaian, maka persidangan dimulai dengan membacakan isi gugatan konsumen dan surat jawaban pelaku usaha.

- (2) Ketua Majelis memberikan kesempatan yang sama kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa untuk menjelaskan hal-hal yang dipersengketakan.”

“Pasal 35

- (1) Pada persidangan I (pertama), sebelum pelaku usaha memberikan jawabannya konsumen dapat mencabut gugatannya dengan membuat surat pernyataan.

- (2) Dalam hal gugatan dicabut oleh konsumen sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) maka dalam persidangan pertama Majelis wajib mengumumkan bahwa gugatan dicabut.

- (3) Apabila dalam proses penyelesaian sengketa konsumen terjadi perdamaian antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, Majelis wajib membuat putusan dalam bentuk penetapan perdamaian.”

“Pasal 36

- (1) Apabila pelaku usaha atau konsumen tidak hadir pada hari persidangan I (pertama) Majelis memberikan kesempatan terakhir kepada konsumen dan pelaku usaha untuk hadir pada persidangan ke II (kedua) dengan membawa alat bukti yang diperlukan.

- (2) Persidangan ke II (kedua) diselenggarakan selambat-

lambatnya dalam waktu 5 (lima) hari kerja terhitung sejak hari persidangan I (pertama) dan diberitahukan dengan surat panggilan kepada konsumen dan pelaku usaha oleh Sekretariat BPSK.

- (3) *Bilamana pada persidangan ke II (kedua) konsumen tidak hadir, maka gugatannya dinyatakan gugur demi hukum, sebaliknya jika pelaku usaha yang tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan oleh Majelis tanpa kehadiran pelaku usaha.”*

Setelah para pihak menjalankan proses penyelesaian sengketa yang ada di BPSK di Bogor Raya dengan tiga macam cara penyelesaian sebagaimana telah dijelaskan, tahapan selanjutnya ialah BPSK mengeluarkan putusan berdasarkan cara penyelesaian sengketa yang dipilih oleh para pihak.

Putusan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsoliasi dan mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditanda tangani oleh konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan. Perjanjian tersebut dikuatkan dengan putusan majelis yang ditanda tangani oleh Ketua dan anggota mejelis. Meski putusan majelis ini tidak memuat sanksi administratif, namun putusan ini sangat kuat karena merupakan putusan perdamaian yang tidak dapat dilakukan upaya hukum. Hal ini sesuai dengan asas fakta sunservanda yang menempatkan kesepakatan damai melalui perjanjian, berkekuatan hukum sama dengan undang-undang.

Sedangkan hasil penyelesaian sengketa secara arbitrase dibuat dalam bentuk putusan majelis yang ditanda tangani oleh ketua dan anggota majelis. Putusan majelis ini memuat sanksi administratif. Berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MMP/Kep/12/2001, dalam Pasal 40 di sebutkan bahwa:

“Pasal 40

- (1) *“Putusan BPSK dapat berupa:*

a. Perdamaian.

b. gugatan ditolak; atau

c. gugatan dikabulkan.

- (2) *Dalam hal gugatan dikabulkan, maka dalam amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha.*

- (3) *Kewajiban sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) berupa pemenuhan :*

a. ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (2); dan atau
b. sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah).”

Ketua BPSK memberitahukan putusan majelis secara tertulis kepada alamat konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja sejak putusan dibacakan. Dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak putusan BPSK diberitahukan, konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa wajib menyatakan menerima dan menolak putusan BPSK. 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 dibacakan. Tata cara pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2006.

Di sisi lain, pelaku usaha yang menyatakan menerima putusan BPSK, wajib melaksanakan putusan tersebut selambat-lambatnya dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak menyatakan menerima putusan BPSK. Pelaku usaha yang menolak putusan BPSK, tetapi tidak mengajukan keberatan, setelah batas waktu 7 (tujuh) hari dianggap menerima putusan dan wajib melaksanakan putusan selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja setelah batas waktu mengajukan keberatan dilampaui. Apabila pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya, maka BPSK menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Putusan BPSK merupakan putusan yang final dan telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap. Terhadap perbuatan BPSK, dimintakan penetapan eksekusi oleh BPSK kepada pengadilan negeri di tempat konsumen yang dirugikan. Eksekusi atau pelaksanaan sudah mengandung arti bahwa pihak yang dikalahkan tidak mau menaati putusan itu secara sukarela, sehingga putusan harus dipaksakan kepadanya dengan bantuan kekuatan hukum (R. Subekti, 1989: 130). Penetapan eksekusi diatur juga dalam Pasal 7 Perma Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Konsumen mengajukan permohonan eksekusi atas putusan BPSK yang tidak diajukan keberatan kepada pengadilan negeri di tempat kedudukan hukum konsumen yang bersangkutan atau dalam wilayah hukum BPSK yang mengeluarkan putusan. Permohonan eksekusi atas putusan BPSK yang telah diperiksa melalui prosedur keberatan, ditetapkan oleh pengadilan negeri yang memutus perkara keberatan bersangkutan.

Pengadilan negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan dalam waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) hari sejak diterimanya keberatan. Terhadap putusan pengadilan negeri tersebut, para pihak dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung. Mahkamah Agung wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan kasasi.

4. Tindakan Preventif Sengketa

Selain konsiliasi, mediasi dan arbitrase, BPSK juga mempunyai fungsi dan wewenang untuk memberikan konsultasi perlindungan konsumen, dan pengawasan klausula baku. Fungsi dan wewenang yang disebut terakhir lebih bersifat pencegahan terjadinya sengketa konsumen.

➤ **Konsultasi Perlindungan Konsumen**

BPSK dalam melaksanakan tugas dan wewenang memberikan konsultasi

perlindungan konsumen antara lain mengenai pelaksanaan hak dan kewajiban baik bagi konsumen dalam menuntut ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen maupun bagi pelaku usaha yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, upaya untuk memperoleh pembelaan dalam penyelesaian sengketa konsumen, bentuk dan tata cara penyelesaian sengketa konsumen, pelaksanaan perundang-undangan serta hal-hal lain yang berhubungan dengan perlindungan konsumen

➤ **Pengawasan klausula baku**

Pengawasan terhadap pencantuman klausula baku dilakukan dengan atau tanpa pengaduaan dari konsumen. Dari hasil pengawasan dimaksud apabila terbukti adanya pelanggaran terhadap larangan pencantuman klausula baku di dalam UUPK, pelaku usaha diberi peringatan secara tertulis 3 (tiga) kali berturut-turut dengan tenggang waktu untuk masing-masing peringatan 1 (satu) bulan. Bilamana pelaku usaha tidak mengindahkan peringatan dimaksud maka BPSK dapat melaporkan kepada Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang perlindungan konsumen.

III. FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT PELAKSANAAN FUNGSI DAN WEWENANG BPSK BOGOR RAYA

Untuk mengefektifkan pencapaian tugas, fungsi dan wewenang sebagaimana tersebut di atas, BPSK Bogor Raya sudah barang tentu di backup sejumlah faktor pendukung :

1. Adanya peraturan perundang-undangan maupun kebijakan pemerintah meliputi :
 - a. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
 - b. Undang-Undang Nomor 18 tahun 2012 tentang Pangan
 - c. Undang-Undang Nomor 7 tahun 2014 tentang Perdagangan

- d. Undang-Undang Nomor 20 tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian.
- e. Undang-undang Nomor 33 tahun 2014 tentang Jaminan Produk Halal
- f. Peraturan Pemerintah No 69 Tahun 1999 Tentang Label dan Iklan Pangan
- g. Peraturan Pemerintah No.57/2001 Tentang BPKN.
- h. Peraturan Pemerintah No.58/2001 Tentang Pembinaan Pengawasan penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
- i. Peraturan Pemeritah No. 59/2001 Tentang LPKSM.
- j. Keputusan Presiden No. 90/Tahun 2001 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
- k. Peraturan Pemerintah No 102 Tahun 2002 Tentang Standardisasi Nasional
- l. Keputusan Presiden No. 23/Tahun 2009 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kab Bogor dll.
- m. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.301MPP/Kep/10/2001 Tanggal 24 Oktober 2001 tentang Pengangkatan Pemberhentian Anggota Sekretariat BPSK.
- n. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.302/MPP /10/2001 Tanggal 24 Oktober 2001 Tentang Pendaftaran LPKSM.
- o. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 Tanggal 10 Desember 2001 Tentang Tugas dan Wewenang BPSK.
- p. Peraturan Menteri Perdagangan No 20/M-DAG/PER/5/2009 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang dan/atau Jasa
- q. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72/M-DAG/PER/9/2015 tentang Perubahan ketiga atas Peraturan Menteri Perdagagan Nomor 14/M-DAG/PER/3/2007 tentang Standardisasi Jasa Bidang Perdagangan Dan Pengawasan Standar Nasional Indonesia (SNI) Wajib Terhadap Barang Dan Jasa Yang Diperdagangkan
- r. Perma Nomor 1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK);
2. Adanya anggota BPSK maksimal 9 orang yang dipilih secara periodik 5 tahun sekali dengan wewenang yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan untuk menjalankan tugas, fungsi dan wewenang BPSK.
 3. Adanya pejabat dan staf sekretariat BPSK yang juga dipilih secara periodik 5 tahun sekali dengan wewenang yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan untuk menjadi supporting system dalam pelaksanaan tugas, fungsi dan wewenang BPSK.
 4. Adanya kantor sekretariat BPSK dalam bentuk gedung/Rukan yang disediakan oleh pemerintah masing-masing maupun yang disewa untuk pelaksanaan tugas, fungsi dan wewenang BPSK.
 5. Adanya alokasi anggaran setiap tahun dari APBD Kab/Kota masing-masing yang kini dialihkan ke dalam APBD Prov. Jabar untuk membiayai seluruh kebutuhan pelaksanaan tugas, fungsi dan wewenang BPSK.
 6. Adanya pembinaan dan pengawasan secara struktural dari pemerintah pusat (kementerian perdagangan) maupun pemerintah daerah (dinas perdagangan) maupun DPRD Jabar Kab.Kota Bogor yang kini beralih ke DPRD Provinsi Jabar.
- Berdasarkan informasi yang diterima dari staf administrasi BPSK Kota Bogor tertanggal 27 Juli 2017 menyebutkan bahwa semua kasus yang termasuk ranah BPSK ada yang ditindak lanjuti ada yang tidak. Jika pengaduan tersebut di tindak lanjuti, maka pengaduan tersebut akan diproses melalui mekanisme: mediasi, konsiliasi, verstek dan arbitrase. Sebagaimana telah diurai di atas. Pengaduan yang tidak termasuk ranah BPSK misalnya Pelaku usaha membeli TV dan dipergunakan sebagai media hiburan seperti rumah makan atau restoran. Pemilik restoran dianggap sebagai pelaku usaha bukan

konsumen sehingga pengaduannya tidak diterima (ditolak).

Berdasarkan fakta yang penulis eliti ungkapkan tersebut, maka dapatlah dipahami bahwa betapa minimnya jumlah penduduk Kota/Kab Bogor yang memanfaatkan layanan BPSK di wilayahnya, padahal hasil perhitungan penulis dimaksud, hanya mengacu pada jumlah penduduk Kota/Kab Bogor tahun 2010 yang dalam keadaan statis dan belum mencakup dinamika pertumbuhan penduduk Kota Bogor selama 2012-2017.

Minimnya masyarakat konsumen Kota/Kab Bogor dalam mengakses kemanfaatan fungsi BPSK Kota/Kab Bogor disebabkan beberapa faktor :

1. Rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat Bogor Raya mengenai keberadaan BPSK di wilayahnya. Hal ini terungkap berdasarkan hasil survey yang penulis lakukan pada tgl 24 Oktober 2017 terhadap sejumlah dosen, pegawai dan mahasiswa UIKA sendiri sebagai representasi konsumen Bogor Raya sebanyak 78 Responden yang seluruhnya merupakan warga Kota/Kab Bogor dengan kategori sbb :

	Jenis kelamin	
	Pria	Wanita
Jumlah	58	20
Presentase	74,36 %	25,64 %

Tabel 1

	Usia		
	< 30	31 – 60	> 60
Jumlah	31	42	5
Presentase	39,74 %	53,85 %	6,41 %

Tabel 2

	Pekerjaan		
	Dosen	Staff / Karyawan	Mahasiswa
Jumlah	35	27	16
Presentase	44,87 %	34,61 %	20,52 %

Tabel 3

	Pendidikan					
	SMA	Diploma 1	Diploma 3	Strata 1	Strata 2	Strata 3
Jumlah	27	2	2	10	28	9
Presentase	34,61 %	2,56 %	2,56 %	12,82 %	35,90 %	11,55 %

Tabel 4

Adapun hasil penelitian mengenai hal tersebut melalui metode survey adalah sebagai berikut:

- a. Apakah anda pernah mendengar/membaca informasi tentang BPSK Bogor Raya?

Ya	Tidak	Ragu Ragu	Jumlah
22	47	9	78

Tabel 5

- b. Apakah anda tahu fungsi dan wewenang BPSK Bogor Raya?

Ya	Tidak	Ragu Ragu	Jumlah
10	57	11	78

Tabel 6

- c. Apakah anda tahu alamat kantor BPSK Bogor Raya?

Ya	Tidak	Ragu Ragu	Jumlah
7	67	4	78

Tabel 7

Berdasarkan ketiga tabel tersebut di atas, maka terungkaplah fakta bahwa tingkat efektivitas pelaksanaan fungsi dan wewenang BPSK Bogor Raya sangat rendah ditinjau dari minimnya jumlah penduduk Kota Bogor yang mengetahui fungsi dan wewenang BPSK Bogor Raya disebabkan oleh :

✓ Sebagian besar responden (60,26%) tidak pernah mendengar/membaca informasi tentang BPSK Bogor Raya. Jika jumlah ini ditambahkan dengan jumlah responden yang Ragu-ragu (11,54%), maka total responden yang dikategorikan tidak mendengar/membaca informasi tentang BPSK Bogor Raya adalah 72,00 %.

✓ Sebagian besar responden (73,08%) tidak tahu mengenai fungsi dan wewenang BPSK Bogor Raya . Jika jumlah ini ditambahkan dengan jumlah responden yang Ragu-ragu (14,10%), maka total responden yang dikategorikan tidak tidak tahu mengenai fungsi dan wewenang BPSK Bogor. Raya adalah (87,18%).

- ✓ Sebagian besar responden (85,90%) tidak tahu mengenai alamat kantor BPSK Bogor Raya . Jika jumlah ini ditambahkan dengan jumlah responden yang Ragu-ragu (5,13%), maka total responden yang dikategorikan tidak tahu mengenai alamat kantor BPSK Bogor. Raya adalah (91,03 %).
2. Rendahnya tingkat pengetahuan konsumen di Bogor Raya terhadap eksistensi maupun fungsi dan wewenang BPSK di wilayahnya, disebabkan oleh sosialisasi tentang BPSK Bogor Raya sangat kurang kalau bukan tidak pernah sama sekali . Hal ini terjadi karena tanggungjawab pelaksanaan sosialisasi tentang BPSK Bogor Raya, tidak diletakkan pada para anggota maupun sekretariat masing-masing BPSK, tetapi lebih merupakan tanggung jawab pemerintah daerah masing-masing yang menaunginya. Ironisnya karena pemerintah Kota maupun Kab Bogor sampai saat ini, masih memandang BPSK sebagai hal yang tidak termasuk skala prioritas program. Kenyataan ini dapat dilacak dari prioritas program pemerintah Kota/Kab Bogor, sejak tahun 2012-2-17 tidak mencakup optimalisasi pelaksanaan fungsi dan wewenang BPSK Kota/Kab Bogor.
 3. Tragisnya karena para anggota BPSK, tidak diberi kewenangan untuk melakukan sosialisasi demi memposisikan mereka untuk fokus pada tupoksinya sebagai pemutus sengketa konsumen. Padahal pihak yang paling memiliki pengetahuan dan semangat mengenai tupoksi BPSK tidak lain adalah para anggotanya sendiri. sehingga seharusnya mereka jugalah yang perlu melakukan sosialisasi secara berkala tentang BPSK Kota/Kab Bogor.
 4. Para pejabat di lingkup Dinas Perdagangan sebagai Leading sektor pelaksanaan fungsi BPSK Kota/Kab Bogor, belum memiliki perspektif yang utuh, komprehensif dan kuat tentang tupoksi BPSK sehingga kebijakan yang menyangkut fasilitasi, dukungan maupun supervisi kepada BPSK Kota/Kab Bogor, sangat kurang kecuali hanya fokus pada pengalokasian biaya operasional melalui APBD Kota/Kab Bogor (kini menjadi tanggungjawab APBD Jabar),
 5. Dalam memeriksa dan memutus sengketa konsumen, BPSK Bogor Raya hanya berwenang memenuhi tuntutan konsumen dalam bentuk kerugian riil dari jasa atau barang yang dikonsumsi. Sedangkan kerugian materiil yang dialami konsumen akibat penggunaan barang dan jasa dari pelaku usaha, BPSK Bogor Raya tidak berwenang memenuhinya Karena hal tersebut merupakan kewenangan pengadilan, hal ini membuat sebagian besar konsumen enggan mengadukan kerugian yang dialami kepada BPSK, terutama jika barang dan jasa tersebut bernilai kecil.
 6. Sebagian besar anggota BPSK Bogor Raya sejak dulu hingga kini, justru berlatar belakang pendidikan non hukum. Hal ini tentu berimplikasi pada rendahnya kemampuan secara teknis yuridis dalam penerapan hukum terhadap putusan penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha. Akibatnya sebagian konsumen merasa tidak puas dengan hasil putusan BPSK Bogor Raya.
 7. Para anggota BPSK di wilayah Bogor Raya seluruhnya direkrut dari aparatur pemerintah, kalangan profesional dan pelaku usaha, ketika menjadi anggota BPSK Bogor Raya mereka semua tidak melepaskan jabatan/profesi, maupun kedudukannya sebagai pelaku usaha. Akibatnya jabatan sebagai anggota BPSK Bogor Raya, tak lebih hanya sebaga pekerjaan sampingan (side Job) mereka. Hal ini berimplikasi pada tidak efektifnya pelaksanaan fungsi dan wewenang BPSK Bogor Raya, karena para anggotanya tidak fokus status keanggotaannya di BPSK. Jika jadwal sidang BPSK bentrok dengan jadwal tugas di masing-masing instansi asal, maka mereka lebih mendahulukan kepentingan instansi asal dari pada kepentingan BPSK.

Semua hal yang dikemukakan pada poin 5, 6 dan 7 di atas tergambar dari hasil survey dengan pertanyaan sebagai berikut:

a. Apakah anda pernah mendayagunakan fungsi dan wewenang BPSK Bogor Raya?

Ya	Tidak	Ragu Ragu	Jumlah
36	35	7	78

Tabel 8

b. Apakah anda merasa puas dengan layanan BPSK Bogor Raya

Ya	Tidak	Ragu Ragu	Jumlah
5	33	40	78

Tabel 9

Berdasarkan data dari kedua tabel tersebut di atas dapat dipahami bahwa :

- a. Sebagian besar responden (48,72%) tidak pernah mendayagunakan/memanfaatkan fungsi dan wewenang BPSK Bogor Raya, jika jumlah tersebut ditambah dengan responden yang ragu-ragu sebesar (8,97%), maka jumlah responden yang dikategorikan tidak memanfaatkan BPSK Bogor Raya adalah (57,69%)
 - b. (42,31%) responden tidak merasa puas dengan layanan BPSK Bogor Raya, jika jumlah tersebut ditambah dengan responden yang ragu-ragu sebesar 51,28%, maka jumlah responden yang dikategorikan tidak merasa puas dengan layanan BPSK Bogor Raya adalah 93,59 %
8. Semua hal yang bernilai negatif dari hasil survey tersebut di atas sedikit banyaknya disebabkan oleh Posisi kantor BPSK Kota/Kab Bogor, bukan terletak di jalur strategis atau yang mudah diakses. Tak hanya itu kantornya pun sering berpindah-pindah mengingat keberadaan BPSK dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya, sangat bergantung pada political will pemerintah Kota/Kab Bogor. Jangankan konsumen dari kalangan awam. Penulis sendiri ketika mencari kantor BPSK Kota/Kab Bogor, sangat dibingungkan karena harus beranjak dari satu tempat ke tempat lain , informasi tentang perpindahan kantor BPSK dimaksud

sangat simpang-siur di kalangan warga/konsumen Bogor Raya maupun pejabat pemerintah terkait yang pernah melihat/mengetahui posisi alamat kantor BPSK Kab/Kota Bogor.

9. Sesuai amanat pada diktum ketiga Keputusan Presiden Nomor 108 Tahun 2004: “biaya pelaksanaan tugas BPSK dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah”, maka Anggaran operasional BPSK dari pemerintah Kota Bogor setiap tahunnya tergantung kasusnya berkisar antara Rp 400.000.000,- sampai Rp 500.000.000,- berdasarkan UU Nomor 23 tahun 2014, Jo UU No 9 tahun 2015 tentang Pemerintah Daerah, yang diperkuat oleh peraturan Menteri Perdagangan dan Perindustrian No 350/MMP/Kep/12/2001 sebagaimana telah diubah dengan peraturan Menteri Perdagangan 06/M-DAG/PER/2/2017, tentang BPSK, khususnya Pasal 31 ayat 2, mengamatkan beban pembiayaan BPSK yang semula dialokasikan dalam APBD kabupaten/kota, diubah/dialihkan menjadi beban pembiayaan dalam APBD Provinsi. pada tahun 2017 merupakan masa peralihan, anggaran operasional BPSK Kota Bogor maupun BPSK Kabupaten Bogor, menjadi tanggung jawab pemerintah Provinsi Jabar sejak itu kedua BPSK tersebut menerima hibah Provinsi Jabar dengan jumlah yang belum diketahui selama penelitian ini.
10. Meski demikian penelitian ini menyajikan data tentang alokasi dana hibah dari pemerintah Kota Bogor sebesar Rp. 475.000.000,- kepada BPSK Kota Bogor untuk tahun 2017. Sedangkan jumlah dana hibah yang diperoleh BPSK Kota Bogor dari Pemerintah Kota Bogor untuk tahun 2012 – hingga 2016 informan tidak membeberkannya. Namun informan hanya menjabarkan melalui asumsi bahwa jumlah dana hibah yang diperoleh BPSK Kota Bogor dari Pemkot Bogor tidak terlalu jauh dari jumlah dari yang disebut terakhir.

Adapun dana hibah yang diterima BPSK Kab, Bogor dari pemerintah Kab. Bogor adalah Sebagai berikut : Tahun 2010 sebesar Rp. 495.675,000,-. Tahun 2011 sebesar Rp. 150.000.000,- Tahun 2012 sebesar Rp. 150.000.000,- Tahun 2013 sebesar Rp. 418.780.000,- Tahun 2014 sebesar Rp. 400.000.000,- Tahun 2015 sebesar Rp. 255.143.353,- (sumber Laporan BPSK Kab. Bogor 2010-2015).

11. Dana hibah yang diperoleh BPSK Kota/Kab Bogor selain jumlahnya relatif kecil, juga fluktuatif setiap tahunnya, karena bergantung pada political will pimpinan daerah masing-masing. Akibatnya jumlah dana sebesar itu, sudah mencakup seluruh komponen/item pembiayaan dari kebutuhan operasional BPSK Kab/Kota Bogor. Dapat dibayangkan betapa sulit dan rumitnya para anggota maupun jajaran sekretariat BPSK Kab/Kota Bogor mendistribusi dana tersebut untuk keperluan/kebutuhan operasional sebuah lembaga publik hingga mencakup honorarium 9 anggota dan jajaran sekretariat, biaya lisrik, komunikasi, transport. ATK selama setahun. Tidak heran jika sarana dan prasarana yang menopang operasional BPSK tidak memadai dari segi jumlah, fungsi dan kualitasnya.

IV.PENUTUP

1. Kesimpulan

Setelah penulis menguraikan keseluruhan hasil pengkajian terhadap substansi penelitian ini mulai dari analisis konseptual teroretis dan norma norma hingga analisis terhadap fenomena atau fakta-fakta empiris tentang pelaksanaan fungsi dan wewenang BPSK di Bogor maka tibalah penulis pada kesimpulan sebagai berikut:

- a. Bahwa ketentuan hukum yang berlaku dalam mengatur pelaksanaan fungsi dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Di Bogor Raya, ternyata cukup memadai. Namun semua peraturan perundang-undangan

tersebut banyak yang tumpang tindih satu sama lain bahkan ada yang kurang relevan dengan pelaksanaan fungsi dan wewenang BPSK. Parahnya karena dari rangkaian peraturan perundang-undangan tersebut sama sekali tidak ada Perda maupun peraturan teknis dari pemerintah Kota/Kab serta Prov. Jabar yang memperlancar pelaksanaan fungsi dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Di Bogor Raya

- b. Bahwa hal yang menjadi fungsi dan wewenang BPSK Bogor Raya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku meliputi :
 - ❖ BPSK berfungsi sebagai lembaga quasi peradilan untuk menyelesaikan sengketa konsumen dalam bentuk perdamaian atau pemenuhan/penolakan tuntutan ganti rugi.
 - ❖ BPSK berwenang menyelesaikan sengketa konsumen melalui konsiliasi, mediasi, arbitrase atau tindakan preventif persengketaan konsumen dengan pelaku usaha antara lain: pengawasan terhadap pelaksanaan klausula baku maupun pemberian layanan konsultasi kepada konsumen.
- c. Bahwa efektifitas pelaksanaan fungsi dan wewenang BPSK Di Bogor Raya, kurang maksimal dari segi signifikansi jumlah konsumen yang mengadukan persengketaannya dengan pelaku usaha yang tidak berbanding lurus dengan jumlah penduduk Bogor Raya
- d. Bahwa hal yang menjadi faktor pendorong dan penghambat dalam pelaksanaan fungsi dan wewenang BPSK di Bogor Raya meliputi
 - ❖ Rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat Bogor Raya mengenai keberadaan BPSK di wilayahnya
 - ❖ Rendahnya tingkat pengetahuan konsumen di Bogor Raya terhadap eksistensi maupun fungsi

- dan wewenang BPSK di wilayahnya.
- ❖ Rendahnya sosialisasi tentang BPSK Bogor Raya sangat kurang kalau bukan tidak pernah sama sekali
 - ❖ Para anggota BPSK, tidak diberi kewenangan untuk melakukan sosialisasi demi memposisikan mereka untuk fokus pada tupoksinya sebagai pemutus sengketa konsumen
 - ❖ Para pejabat di lingkup Dinas Perdagangan sebagai Leading sektor pelaksanaan fungsi BPSK Kota/Kab Bogor, belum memiliki perspektif yang utuh, komprehensif dan kuat tentang tupoksi BPSK sehingga kebijakan yang menyangkut fasilitasi, dukungan maupun supervisi kepada BPSK Kota/Kab Bogor, sangat kurang
 - ❖ Eksistensi BPSK Kota/Kab Bogor beserta fungsi dan wewenang yang melekat di dalamnya belum pernah masuk dalam skala prioritas pada program kerja pemerintah daerah masing-masing.
 - ❖ Dalam memeriksa dan memutus sengketa konsumen, BPSK Bogor Raya hanya berwenang memenuhi tuntutan konsumen dalam bentuk kerugian riil dari jasa atau barang yang dikonsumsi. Sedangkan kerugian immateriil yang dialami konsumen akibat penggunaan barang dan jasa dari pelaku usaha, BPSK Bogor Raya tidak berwenang memenuhinya
 - ❖ Sebagian besar anggota BPSK Bogor Raya sejak dulu hingga kini, justru berlatar belakang pendidikan non hukum. Hal ini tentu berimplikasi pada rendahnya kemampuan secara teknis yuridis dalam penerapan hukum terhadap putusan penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha.
 - ❖ Para anggota BPSK di wilayah Bogor Raya seluruhnya direkrut dari aparatur pemerintah, kalangan profesional dan pelaku usaha, ketika menjadi anggota BPSK Bogor Raya mereka semua tidak melepaskan jabatan/profesi, maupun kedudukannya sebagai pelaku usaha.
 - ❖ Posisi kantor BPSK Kota/Kab Bogor, bukan terletak di jalur strategis atau yang mudah diakses. Tak hanya itu kantornya pun sering berpindah-pindah mengingat keberadaan BPSK dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya, sangat bergantung pada political will pemerintah Kota/Kab Bogor .
 - ❖ Sarana dan prasarana yang tersedia, kurang memadai untuk mendukung efektivitas pelaksanaan fungsi dan wewenang BPSK Bogor Raya.
 - ❖ Anggaran oprasional Bogor Raya yang bersumber dari dana hibah pemerintah setempat tidak memadai dan sering berubah-ubah sesuai dengan political will pemerintah daerah masing-masing.
 - ❖ Kelembagaan BPSK Bogor Raya dengan segala kewenangan dan fungsi yang diatribusikan oleh peraturan perundang-undangan, belum dijabarkan secara komprehensif dalam skala prioritas program pemerintah daerah baik Kota maupun Kab Bogor.
- ## 2. Rekomendasi
- a. Untuk mendayagunakan secara optimal ketentuan hukum mengenai pelaksanaan fungsi dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Di Bogor Raya, yang telah memadai dari segi aturan, maka perlu dilakukan :
 - ❖ Pengkajian secara komprehensif dalam mencari solusi pemecahan masalah tumpang tindihnya aturan tersebut.

- ❖ Pencabutan semua peraturan perundang-undangan yang tidak lagi relevan dengan pelaksanaan fungsi dan wewenang BPSK.
 - ❖ Penerbitan Peraturan Daerah atau peraturan teknis dari Pemerintah Kota/Kab Bogor maupun Prov. Jabar untuk memperlancar pelaksanaan fungsi dan wewenang BPSK Bogor Raya.
 - ❖ Revisi terhadap UU No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan berbagai peraturan pelaksanaannya yang terkait dengan upaya untuk memperlancar pelaksanaan fungsi dan wewenang BPSK Bogor Raya maupun BPSK pada umumnya.
- b. Bahwa fungsi dan wewenang BPSK Bogor Raya berdasarkan peraturan perundang-undangan selama ini sudah perlu :
- ❖ Dilakukan diversifikasi fungsi dan wewenang yang lebih luas dalam menyelesaikan sengketa konsumen dan upaya pencegahannya.
 - ❖ Dilakukan penguatan kelembagaan dalam bentuk regulasi, fasilitasi finansial dan lain-lain.
- c. Bahwa untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan fungsi dan wewenang BPSK Di Bogor Raya, perlu dilakukan :
- ❖ Mempertinggi tingkat pengetahuan masyarakat Bogor Raya mengenai keberadaan BPSK di wilayahnya.
 - ❖ Mempertinggi tingkat pengetahuan konsumen di Bogor Raya terhadap eksistensi maupun fungsi dan wewenang BPSK di wilayahnya.
 - ❖ Memperbanyak sosialisasi tentang BPSK Bogor Raya.
 - ❖ Para anggota BPSK dan jajarannya, diberi kewenangan untuk melakukan sosialisasi mengenai BPSK.
 - ❖ Para pejabat di lingkup Dinas Perdagangan sebagai Leading sektor pelaksanaan fungsi BPSK Kota/Kab Bogor, perlu memiliki perspektif yang utuh, komprehensif dan kuat tentang tupoksi BPSK sehingga kebijakan yang menyangkut fasilitasi, dukungan maupun supervisi kepada BPSK Kota/Kab Bogor,
 - ❖ Eksistensi BPSK Kota/Kab Bogor beserta fungsi dan wewenang yang melekat di dalamnya, sudah saatnya masuk dalam skala prioritas pada program kerja pemerintah daerah masing-masing.
 - ❖ Dalam memeriksa dan memutus sengketa konsumen, BPSK Bogor Raya, selain berwenang memenuhi tuntutan konsumen dalam bentuk kerugian riil dari jasa atau barang yang dikonsumsi, juga berwenang menangani kerugian immaterial.
 - ❖ Anggota BPSK Bogor Raya sebaiknya kebanyakan dari kalangan yang berlatar belakang pendidikan hukum.
 - ❖ Setiap orang yang terpilih menjadi anggota BPSK di Bogor Raya, perlu melepaskan semua ikatan formalnya agar dapat fokus pada pelaksanaan fungsi dan wewenang BPSK Bogor Raya.
 - ❖ Posisi kantor BPSK Kota/Kab Bogor, sebaiknya terletak di jalur strategis atau yang mudah diakses
 - ❖ Sarana dan Prasarana yang dimiliki BPSK dewasa ini perlu ditingkatkan jumlah dan kapasitasnya .
 - ❖ Anggaran oprasional BPSK Bogor Raya yang bersumber dari dana hibah pemerintah setempat perlu dibakukan dalam APBD Prov. Jabar, dengan jumlah yang terus meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

1. Abdul Halim Barkatullah, 2008, Hukum Perlindungan Konsumen (*Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran*), Nusa Media, Bandung.
2. Admosudiharjo Prajudi. 1987. *Perilaku Organisasi*. Pustaka Ilmu, Bandung.
3. Adrian Sutedi, 2008, Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen, : Ghalia Indonesia, Bogor.
4. Agung Kurniawan, 2005, Transformasi Pelayanan Publik, : Pembaruan, Jogjakarta,
5. Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta.
6. Saefullah Wiradipradja, 2015 , Penuntun Praktis Metode Penelitian Dan Penulisan Karya Ilmiah Hukum, Keni Media, Bandung.
7. Arthur G. Gedeian, dkk, 1991, *Organization Theory and Design*, Universitas Terbuka Jakarta.
8. Az. Nasution, 2011, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Diadit Media Jakarta .
9. Bahder Johan Nasution, 2008, Metode Penelitian Ilmu Hukum, Mandar Maju Jakarta.
10. Bamberger, Phylis Skloot. 2003. "Specialized Courts: Not a Cure-All." *Fordham Urban Law Journal* 30 (March).
11. Campbel, J.P. 1989. Riset dalam Efektivitas Organisasi, terjemahan Sahat Simamora. Erlangga. Jakarta.
12. Caster I. Bernard 1992. *Organisasi dan Manajemen Struktur, Prilaku dan Proses*. Gramedia, Jakarta.
13. Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Sinar Grafika.
14. Davis, Wendy N. 2003. "Special Problems for Specialty Courts." *ABA Journal* 89 (February).
15. Etzioni dkk, 1985, *Organisasi- Organisasi Modern* Alih bahasa oleh Suryatim. Diterbitkan atas kerja sama Universitas Indonesia dan Pustaka Bradjaguna, Jakarta
16. Georgopolous dan Tannenbaum. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Erlangga, Jakarta.
17. Gibson, Ivancevich. 1997. *Organisasi dan Manajemen Perilaku Struktur Proses*. Penerbit Erlangga, Jakarta.
18. Gomes, F.G, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Keempat. Penerbit Andi, Yogyakarta.
19. H.A.S. Moenir, 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
20. Happy Susanto, 2008, *Hak Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Vidi Media Pustaka Cet 1. Jakarta,
21. H. Suherdi Sukandi, <http://bpskkotabandung.blogdetik.com>, diakses tgl 5 Oktober 2017
22. Ibnu Syamsi, 1988, *Pokok-Pokok Organisasi dan Manajemen*, Bina Aksara, Jakarta
23. Janus Sidabalok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
24. Jimly Asshiddiqie, SH. (Juli 2013), *Pengadilan Khusus (Artikel)*, Jakarta
25. Joni Emerson 2001, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan (negosiasi, mediasi, konsiliasi dan arbitrase)*, Gramedia Pustaka, Jakarta
26. Komaruddin 1994. *Ensiklopedia Manajemen*. PT. Raja Grafindo Persada Semarang:
27. M. Hadin Muhjad dan Nunuk Nuswardani, 2012, *Penelitian Hukum Indonesia Kontemporer*, Genta Publishing, Yogyakarta.
28. Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP AMP YKPN. Yogyakarta.
29. Markus Zahnd, 2006, *Perancangan Kota Secara Terpadu*, Kanisius, Yogyakarta.
30. Muhammad Risnain 2014, *Eksistensi Lembaga Quasi Judisial Dalam Sistem Kekuasaan Kehakiman Di Indonesia : Kajian Terhadap Komisi Pengawas Persaingan Usaha*, Jurnal Hukum Dan Peradilan, Volume 03 Maret 2014 Badan Penelitian Dan Pengembangan Hukum Dan Peradilan Mahkamah Agung, Jakarta.
31. N.H.T. Siahaan, 2015, *Hukum Konsumen ; Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*,Panta Rei, Jakarta.

32. Peter Mahmud Marzuki, 2013, Penelitian Hukum (Edisi Revisi), Prenada Media Group, Jakarta.
33. Praditya, 2008, Penyelesaian Sengketa Konsumen, Garuda, Jakarta.
34. Prihatini Purwaningsih, 2014, Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan Pelaku Usaha, UIKA Press, Bogor.
35. Richard M Steers, 1980, Terjemahan: Magdalena Jamin. *Efektivitas Organisasi*. Erlangga, Jakarta.
36. Ronny Hanitijo, 1984, Hukum dan Masalah Penyelesaian Konflik, Majalah Fakultas Hukum UNDIP, Semarang.
37. Ronny Hanitijo Soemitro, 1994. *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Cetakan Kelima, Ghalia Indonesia. Jakarta.
38. Shidarta, 2006, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia edisi Revisi, Gramedia Widiarsana, Jakarta .
39. R. Subekti, 1989, Hukum Acara Perdata, Bina Cipta, Bandung.
40. Soemali 2010, Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Makalah Dalam seminar Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, 5 Mei 2010 , Di Fakultas Hukum, Universitas Airlangga, Surabaya.
41. Soerjono Soekanto, 2010, Pengantar Penelitian Hukum, UI Press Jakarta.
42. Soewarno Handyaningrat, 1994. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen: CV. Haji Masagung Jakarta.
43. Sudaryatmo, dkk , 2003, Konsumen Menggugat, Piramedia, Jakarta.
44. Sunaryati Hartono, 2006, Penelitian Hukum Di Indonesia Pada Akhir Abad 20, Alumni Bandung.
45. Zaim Saidi, dkk, 2003, Menuju Mahkamah Keadilan, Piramedia, Jakarta.
46. <http://pkditjenpdn.depag.go.id/index.php?page=sengketa>
47. <http://www.gresnews.com/berita/tips/1715305-tata-cara-penyelesaian-sengketa-konsumen-dengan-pelaku-usaha/0/>
48. hukumonline.com, 2017
49. (prints.polsri.ac.id)