

**PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN TERKAIT *GOOD GOVERNANCE*
(Studi Kasus di BPSK Kota Medan)**

Superry Daniel Sitompul¹, Januari Siregar²
¹Law Office Superry Daniel Sitompul & Rekan
²Universitas Medan Area
¹fery_sitompul@yahoo.com
²Drjanauri@yahoo.com

ABSTRAK

Hukum perlindungan konsumen dewasa ini mendapat cukup perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat. Di kota Medan, BPSK memiliki peran yang sangat penting sebagai lembaga yang ditunjuk untuk menyelesaikan sengketa konsumen. Rumusan masalah dalam tulisan ini antara lain: 1. Bagaimana pengaturan hukum tentang peran lembaga BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen. 2. Bagaimana *implementasi* BPSK Kota Medan dalam penyelesaian sengketa konsumen di Kota Medan 3. Bagaimana faktor hambatan yang dihadapi BPSK Kota Medan dalam penyelesaian sengketa konsumen di Kota Medan, serta upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut. Dasar hukum penyelesaian sengketa yang dilakukan BPSK diatur di dalam undang-undang. Pengaturan peran lembaga BPSK telah diakomodir dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. BPSK Kota Medan dalam penyelesaian sengketa konsumen di Kota Medan menangani jumlah kasus yang cukup tinggi. Dalam menjalankan fungsinya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen masih menemui beberapa hambatan. Namun, upaya mengatasinya masih tetap dilakukan.

Kata Kunci : *Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Konsumen, Good Governance*

ABSTRACT

Consumer protection laws these days is getting enough attention because it involves the rules for the welfare of society. In medan City, Consumer Dispute Resolution Institution has very important role as an institution which is pointed to solve consumer dispute resolution. Problem in this research such as 1. How does the rule of law about the role of Consumer Dispute Resolution Institution as a Institution which solves the consumer dispute. 2. How does the implementation of Consumer Dispute Resolution Institution of Medan City in solving consumer dispute in Medan City. 3. How does the resistance factors which is faced by Consumer Dispute Resolution Institution Medan City in solving consumer dispute in Medan City, and then the efforts which are done to solve that resistance. The basic of law in solving consumer dispute which are done by Consumer Dispute Resolution Institution is regulated in constitution. Setting role of Consumer Dispute Resolution Institution has accommodated by the Law 8 of the year 1999 on Consumer Protection. Consumer Dispute Resolution Institution in Medan City in solving consumer dispute in Medan City held a lot of case. In performing of function of Consumer Dispute Resolution Institution still facing some obstacle. But, the effort to solve it still done.

Keywords: Consumer Dispute Resolution Institution, Consumer, Good Governance

I. Pendahuluan

Hukum perlindungan konsumen dewasa ini mendapat cukup perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna

mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selaku konsumen saja yang mendapat perlindungan namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk

mendapatkan perlindungan, masing-masing ada hak dan kewajiban. Pemerintah berperan mengatur, mengawasi dan mengontrol, sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan yang lain dengan demikian tujuan mensejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai.

Fokus gerakan perlindungan konsumen (konsumerisme) dewasa ini sebenarnya masih paralel dengan gerakan pertengahan abad ke-20. Di Indonesia, gerakan perlindungan konsumen menggema dari gerakan serupa di Amerika Serikat. Yayasan Perlindungan Konsumen Indonesia (YLKI) yang secara populer dipandang sebagai perintis advokasi konsumen di Indonesia berdiri pada kurun waktu itu pada tanggal 11 Mei 1973. Gerakan di Indonesia ini termasuk cukup responsif terhadap keadaan, bahkan mendahului Resolusi Dewan Ekonomi dan Sosial PBB (ECOSOC) Nomor 2111 Tahun 1978 tentang Perlindungan Konsumen.¹

Konsumen Indonesia merupakan bagian dari konsumen global, sehingga gerakan konsumen di dunia internasional mau tidak mau menembus batas-batas negara, dan mempengaruhi kesadaran konsumen lokal untuk berbuat hal yang sama. Persaingan antar produsen saat ini demikian ketat dan yang dihadapi bukan lagi kompetitor dalam negeri. Hal ini berarti, konsumen mempunyai banyak pilihan terhadap produk barang/jasa yang dikonsumsinya. Tentu mereka memilih yang terbaik di antara semua produk barang/jasa yang tersedia. Itu berarti masalah terbaik mutu barang dari jumlah ketersediannya di pasaran tidak lagi menjadi keprihatinan utama karena produsen dengan sendirinya berlomba-lomba untuk memenuhinya. Jika tidak, produsen demikian akan kalah dalam persaingan.²

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 membentuk suatu lembaga dalam hukum perlindungan konsumen, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Pasal 1 butir 11 UUPK menyatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antar pelaku usaha dan konsumen. BPSK sebenarnya dibentuk untuk menyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana.³

Keberadaan BPSK dapat menjadi bagian dari pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha/produsen, karena sengketa di antara konsumen dan pelaku usaha/produsen biasanya nominalnya kecil sehingga tidak mungkin mengajukan sengketanya di pengadilan karena tidak sebanding antara biaya perkara dengan besarnya kerugian yang akan dituntut.⁴

Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sendiri didasarkan pada adanya kecenderungan masyarakat yang segan untuk beracara di pengadilan karena posisi konsumen yang secara sosial dan finansial tidak seimbang dengan pelaku usaha.

Kehadiran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diresmikan pada tahun 2001 yaitu dengan adanya Keputusan Presiden Republik Indonesia (Kepres RI) Nomor 90 tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen 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.

Kota Medan sebagai salah satu kota besar di Indonesia juga memiliki masalah yang beragam dalam hal sengketa konsumen. Hal ini ditunjukkan dari banyaknya sengketa konsumen yang ditangani oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Berikut ini diuraikan daftar sengketa yang ditangani BPSK Kota Medan mulai dari tahun 2011 sampai dengan tahun 2013, sebagaimana diterangkan dibawah ini:

³ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta: Kencana, 2008), halaman 74

⁴ Indah Sukmaningsih, *Harapan Segar dari Kehadiran Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Kompas, 20 April 2000, dalam Susanti Adi Nugroho, *Proses...., Ibid*, halaman 74

¹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo, 2000), halaman 29

² *Ibid*

Tabel 1
Daftar sengketa yang ditangani BPSK Kota Medan pada Tahun 2011 s/d 2013

| No | Tahun | Jumlah |
|-------|-------|--------|
| 1 | 2011 | 83 |
| 2 | 2012 | 86 |
| 3 | 2013 | 78 |
| Total | | 247 |

Sumber: Data BPSK Kota Medan Tahun 2014

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam tulisan ini antara lain: 1. Bagaimana pengaturan hukum tentang peran lembaga BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen. 2. Bagaimana *implementasi* BPSK Kota Medan dalam penyelesaian sengketa konsumen di Kota Medan 3. Bagaimana faktor hambatan yang dihadapi BPSK Kota Medan dalam penyelesaian sengketa konsumen di Kota Medan, serta upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut.

Melihat hal tersebut diatas, perlu dikaji bagaimana peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa konsumen terkait *good governance* (studi kasus di BPSK Kota Medan).

II. Pengaturan Hukum Tentang Peran Lembaga BPSK Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen

1. Dasar hukum pembentukan lembaga BPSK

Dasar pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pasal 49 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen jo. Pasal 2 Kepmenperindag RI (Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia) Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 mengatur bahwa di setiap kota atau kabupaten harus dibentuk BPSK.

Kehadiran BPSK diresmikan pada tahun 2001 yaitu dengan adanya Keputusan Presiden Republik Indonesia (Kepres RI)

Nomor 90 Tahun 2001 tentang pembentukan badan penyelesaian sengketa konsumen 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.⁵

Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2004 membentuk lagi BPSK di tujuh kota dan tujuh kabupaten berikutnya yaitu di Kota Kupang, Kota Samarinda, Kota Sukabumi, Kota Bogor, Kota Kediri, Kota Mataram, Kota Palangkaraya dan pada Kabupaten Kupang, Kabupaten Belitung, Kabupaten Sukabumi, Kabupaten Ogan Komering Ulu dan Kabupaten Jeneponto.

Terakhir pada tanggal 12 Juli 2005 dengan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2005 yang membentuk BPSK di Kota Padang, Kabupaten Indramayu, Kabupaten Bandung dan Kabupaten Tangerang.

Pembentukan BPSK di Kota Jakarta Barat dan Jakarta Pusat belum dilakukan karena terkait dengan Undang-undang Nomor 34 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibu Kota Negara Republik Indonesia Jakarta. Argumentasi yang dikemukakan adalah bahwa otonomi untuk Provinsi Daerah Khusus Ibu Kota Negara Republik Indonesia Jakarta, terletak pada Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta bukan pada kota. Oleh karena itu Kota Jakarta Barat dan Jakarta Pusat tidak dapat dibentuk BPSK sebagaimana dimaksud oleh Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001.⁶

Masalah yang berkaitan dengan pembentukan BPSK adalah dampak dari berlakunya undang-undang Nomor 22 tahun 1999 mengenai kewenangan pemerintah pusat terhadap lembaga tersebut. Salah satu persoalan yang muncul adalah bahwa undang-undang Nomor 8 Tahun 1999

⁵ Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001, LN No. 105 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

⁶ Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

mengatur bahwa pembentukan BPSK merupakan *inisiatif* dari pemerintah pusat. Kewenangan tersebut tidak sejalan dengan semangat otonomi daerah, sehingga dalam praktiknya bukan lagi pemerintah pusat yang *berinisiatif* tetapi pemerintah kabupaten dan kota.

Menurut ketentuan Pasal 90 Kepres RI (Keputusan Presiden Republik Indonesia) Nomor 90 Tahun 2001, biaya pelaksanaan tugas BPSK dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

Dalam upaya untuk memudahkan konsumen menjangkau BPSK, maka dalam keputusan presiden tersebut tidak dicantumkan pembatasan wilayah *yurisdiksi* BPSK, sehingga konsumen dapat mengadakan masalahnya pada BPSK mana saja yang dikehendakinya.

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menghendaki peradilan kasus sengketa konsumen dilakukan di sekitar kediaman konsumen dan dalam waktu yang *relatif* singkat. Karena itu dari berbagai hasil penelitian menyimpulkan bahwa umumnya konsumen itu segan untuk beperkara, apalagi jika biaya yang harus dikeluarkan lebih besar dari kemungkinan hasil yang akan diperoleh.⁷

Sesuai dengan ketentuan Pasal 50 UUPK, kelembagaan BPSK terdiri dari:

- a. Ketua merangkap anggota
- b. Wakil ketua merangkap anggota
- c. Anggota

Setiap BPSK membentuk sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yang terdiri atas kepala sekretariat dan anggota, yang pengangkatan dan pemberhentiannya dilakukan oleh Menperindag. Selain diatur oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), keanggotaan BPSK juga diatur lebih lanjut dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI No. 301/MPP/Kep/10/2001 tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Beberapa negara, kasus-kasus serupa diselesaikan oleh lembaga yang disebut sebagai *Small Claims Court*, atau *Small Claims Tribunal*. Perkara sengketa konsumen umumnya berskala kecil tetapi sengketa konsumen yang merugikan hak konsumen tidak boleh dibiarkan, karena akibatnya bisa berdampak serius bagi masyarakat luas. Pembiaran pelanggaran hak konsumen akan mengakibatkan penyimpangan yang dilakukan oleh pelaku usaha semakin tidak terkendali. Di Singapura gugatan yang dapat diajukan ke *small claims trubunal* tidak lebih dari Sin\$ 2000.⁸

Lembaga semacam BPSK yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen di India, terdiri dari:⁹

- a. *Consumer Disputes Redressal Agencies/District Forum*, untuk menangani sengketa konsumen dengan jumlah tuntutan dari Rs. 5 lakh sampai dengan Rs. 20 lakh. *District Forum* ini ditangani oleh seorang hakim yang masih aktif atau pensiunan hakim dan dua orang anggota. Salah satu anggotanya adalah aktivis pekerja sosial atau aktivis perempuan dan yang lainnya adalah seseorang yang memahami masalah pendidikan, dan perdagangan.⁵¹
- b. *Consumer Disputes Redressal Commission/State Forum* sebagai *Intermediate Level* (di tingkat negara bagian), tugas dan kewenangannya menyelesaikan sengketa pada tingkat pertama untuk kasus-kasus dengan tuntutan Rs. 20 lakh sampai dengan Rs. 100 lakh atau sebagai peradilan tingkat banding atas putusan *Distrik Forum* dalam negara bagian tersebut. *Intermediate Level/State Commission*, didirikan di setiap negara bagian anggotanya terdiri dari seorang hakim yang masih aktif atau pensiunan hakim pengadilan tinggi. Dua anggota

⁸ Susanti Adi Nugroho, *Op.Cit*, halaman 78

⁹ P.K. Majumdar, *Law of Consumer Protection in India*, (Oient Publishing Company, New Delhi, 2008), halaman 448

⁷ <http://www.pemantauperadilan.com/>, diakses pada tanggal 5 Februari 2014

lainnya adalah yang memiliki integritas dan pengetahuan di bidang ekonomi, hukum, perdagangan, industry dan administrasi publik. Salah satunya adalah aktifitas perempuan.

- c. *Consumer Protection Council/National Commission sebagai Apex Level, National Commission*, anggotanya adalah seorang hakim agung yang masih aktif atau pensiunan hakim agung dibantu oleh 3 (tiga) orang (jadi empat orang). Lembaga ini pada tingkat pertama menangani kasus-kasus dengan tuntutan di atas Rs.100 lakh dan sebagai pengadilan tingkat banding atas perkara-perkara yang berasal dari State Forum, dengan anggota majelis empat orang. Sengketa-sengketa itu harus sudah diselesaikan dalam waktu 90 (Sembilan puluh) hari. Dan untuk sengketa yang perlu pengujian laboratorium masih dimungkinkan sampai 150 (seratus limapuluh) hari.

Dengan demikian, perbedaan menonjol antara lembaga BPSK dengan lembaga penyelesaian sengketa konsumen di India adalah:¹⁰

- Sengketa konsumen di India hanya dimungkinkan 1 (satu) kali banding.
- Anggota majelis penyelesaian sengketa konsumen di India adalah gabungan dari hakim dan komponen masyarakat, sedangkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak menempatkan hakim yang masih aktif atau pensiunan hakim sebagai anggota.
- Di India tingkat penyelesaian sengketa yang dikaitkan dengan jumlah nilai gugatan, sedangkan di Indonesia tidak di kaitkan dengan batas jumlah tuntutan. Itu berarti lembaga BPSK berkewajiban untuk menyelesaikan sengketa dengan

nilai gugatan yang tidak terbatas. Tugas dan kewajiban BPSK untuk melayani semua sengketa konsumen dengan model penyelesaian sengketa melalui *mediasi, konsiliasi dan arbitrase*. Hal ini memperlihatkan bahwa lembaga BPSK ini bukan merupakan suatu model *small claims court* untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan nilai yang kecil seperti maksud semula pembentukan BPSK.

- d. BPSK juga mempunyai kewenangan mengawasi *klausul* baku meskipun tidak terkait dengan sengketa konsumen. Salah satu persoalan yang muncul dalam sistem hukum perlindungan konsumen adalah ketidakjelasan sistematika kewenangan antar lembaga atau *institusi*. Tugas pengawasan terhadap *klausul* baku yang sifatnya *preventif* (bukan sengketa) akan lebih tepat kalau menjadi kewenangan Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

2. Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Setiap penyelesaian sengketa konsumen dilakukan oleh majelis yang dibentuk oleh ketua badan penyelesaian sengketa konsumen dan dibantu oleh panitera. Susunan majelis BPSK harus ganjil, dengan ketentuan minimal 3 (tiga) orang yang mewakili semua unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu unsur pemerintah, konsumen dan pelaku usaha. Salah satu anggota majelis tersebut wajib berpendidikan dan berpengetahuan di bidang hukum (Pasal 18 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001). Ketua majelis BPSK harus dari unsur pemerintah walaupun tidak berpendidikan hukum.¹¹

Menangani penyelesaian sengketa konsumen dengan cara *konsiliasi* atau

¹⁰ Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, (Jakarta: Universitas Indonesia, 2004), halaman 296-298.

¹¹ Susanti Adi Nugroho, *Op.Cit*, halaman

mediasi, maka yang berwenang untuk menetapkan siapa yang menjadi personilnya baik sebagai ketua majelis yang berasal dari unsur pemerintah maupun anggota majelis yang berasal dari unsur konsumen dan unsur pelaku usaha adalah ketua BPSK.

Hal ini berbeda dengan majelis yang akan menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara *arbitrase*, ketua BPSK tidak berwenang untuk menentukan siapa yang akan menjadi ketua majelis dan anggota majelis. Yang berwenang menentukan siapa yang duduk di majelis adalah para pihak yang bersengketa. Para pihak dapat memilih *arbiter* yang mewakili kepentingannya. Konsumen berhak memilih dengan bebas salah satu dari anggota BPSK yang berasal dari unsur konsumen sebagai *arbiter* yang akan menjadi anggota majelis. Demikian juga, pelaku usaha berhak memilih salah satu dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha sebagai *arbiter*, yang akan menjadi anggota majelis.

Arbiter hasil pilihan konsumen dan *arbiter* hasil pilihan pelaku usaha secara bersama-sama akan memilih *arbiter* ketiga yang berasal dari unsur pemerintah dari anggota BPSK yang akan menjadi ketua majelis.¹²

Prosedur untuk memilih *arbiter* hasil pilihan konsumen dan *arbiter* hasil pilihan pelaku usaha, demikian juga *arbiter* ketiga dari unsur pemerintah dilakukan dengan mengisi formulir pemilihan *arbiter*.

Hasil pemilihan *arbiter* setelah dituangkan dalam pengisian formulir pemilihan *arbiter* akan ditetapkan oleh ketua BPSK sebagai majelis yang menangani sengketa konsumen dengan cara *arbitrase* melalui penetapan.

Panitera BPSK berasal dari anggota sekretariat yang ditetapkan oleh ketua BPSK. Tugas panitera terdiri dari:¹³

- a. Mencatat jalannya proses penyelesaian sengketa konsumen.
- b. Meyimpan berkas laporan.
- c. Menjaga barang bukti.
- d. Membantu majelis menyusun putusan.

- e. Membantu penyampaian putusan kepada konsumen dan pelaku usaha.
- f. Membuat berita acara persidangan.
- g. Membantu majelis dalam tugas-tugas penyelesaian sengketa.

Ketua majelis BPSK atau anggota BPSK atau Panitera berkewajiban untuk mengundurkan diri apabila terdapat permintaan ataupun tanpa permintaan ketua BPSK, atau anggota majelis BPSK atau pihak yang bersengketa, jika terikat hubungan keluarga sedarah atau semenda sampai derajat ketiga atau hubungan suami istri meskipun telah bercerai dengan pihak yang bersengketa.

Mengenai tugas dan wewenang BPSK diatur dalam Pasal 52 UUPK jo. Kepmenperindag No.350/MPP/Kep/12/2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen yaitu:

- a. Melaksanakan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui *mediasi* atau *arbitrase* atau *konsiliasi*.
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman *klausula* baku.
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini.
- e. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.
- f. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- h. Memanggil, menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran undang-undang ini.
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf "g" dan huruf

¹² Pasal 54 ayat (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹³ Susanti Adi Nugroho, *Op.Cit*, halaman

“h”, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen.

- 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 undang-undang ini.

Berdasarkan tugas dan wewenang tersebut, maka dengan demikian terdapat 2 (dua) fungsi strategis dari BPSK.¹⁴

1. BPSK berfungsi sebagai instrumen hukum penyelesaian sengketa di luar pengadilan (*alternative dispute resolution*) yaitu melalui *konsiliasi*, *mediasi* dan *arbitrase*.
2. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman *klausula* baku (*one sided standard form contract*) oleh pelaku usaha (Pasal 52 butir “c” UUPK). Termasuk di sini *klausula* baku yang dikeluarkan PT PLN (persero) di bidang kelistrikan, PT Telkom (persero) di bidang telekomunikasi, bank-bank milik pemerintah maupun swasta, perusahaan *leasing*/pembiayaan dan lain-lain.

Salah satu fungsi strategis ini adalah untuk menciptakan keseimbangan kepentingan-kepentingan pelaku usaha dan konsumen. Jadi, tidak hanya *klausula* baku yang dikeluarkan oleh pelaku usaha atau badan usaha perusahaan-perusahaan swasta saja, tetapi juga pelaku usaha atau perusahaan-perusahaan milik negara.

Dilihat dari ketentuan Pasal 52 huruf “b”, “c” dan “e” Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dapat diketahui BPSK tidak hanya bertugas menyelesaikan sengketa di luar pengadilan sebagaimana diatur dalam

Pasal 49 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tetapi meliputi kegiatan berupa pemberian konsultasi, pengawasan terhadap pencantuman *klausula* baku dan sebagai tempat pengaduan dari konsumen tentang adanya pelanggaran ketentuan perlindungan konsumen serta berbagai tugas kewenangan pelaku usaha yang diduga melanggar Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

3. BPSK sebagai lembaga penyelesaian perkara kecil dan sederhana atau lembaga *small claim court*

Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kerugian yang diderita oleh konsumen. Untuk penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen di luar pengadilan, pemerintah membentuk suatu badan baru yaitu badan penyelesaian sengketa konsumen.¹⁵

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa BPSK sebenarnya semula dibentuk untuk penyelesaian perkara-perkara kecil karena kebanyakan kasus-kasus sengketa konsumen berskala kecil dan bersifat sederhana. Jika sengketa tersebut harus diselesaikan di pengadilan, maka justru akan merugikan konsumen karena biaya perkara yang harus ditanggung konsumen lebih besar dari pada nilai kerugian.

Melihat dari 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 dibentuk untuk menangani penyelesaian sengketa konsumen dengan jumlah nilai

¹⁴ *Ibid*, halaman 83-84

¹⁵ *Ibid*, halaman 85

yang kecil, seperti halnya peradilan konsumen dari negara-negara lain.¹⁶

Bagi penyelesaian sengketa untuk kasus yang sederhana dan berskala kecil, pengadilan bukanlah pilihan yang efektif. Di samping biaya perkara yang harus dikeluarkan cukup besar, proses penyelesaiannya memakai hukum acara yang formal dan memerlukan waktu yang lama. Penyelesaian perkara di pengadilan justru sering kali tidak memberikan keadilan atau kepuasan bagi para pihak yang bersengketa.

Melihat keterbatasan penyelesaian sengketa secara *litigasi*, maka para pihak yang memerlukan penyelesaian sengketa secara sederhana, cepat dan biaya murah lebih banyak memilih cara penyelesaian sengketa *alternatif* yang sering disebut *Alternative Dispute Resolution*.

Umumnya *Small Claim Court* dipergunakan untuk menyebut sebuah lembaga penyelesaian perkara perdata (*civil claims*) berskala kecil dengan cara sederhana, tidak formal, cepat dan biaya murah. *Small Claim Court* pada umumnya terdapat di negara-negara yang memiliki latar belakang tradisi hukum *common law*.⁶¹ Di berbagai negara, perkara-perkara konsumen merupakan perkara yang diselesaikan oleh lembaga yang disebut sebagai *Small Claims Court* atau *Small Claims Tribunal*.

Perbedaan mendasar antara "*court*" dengan "*tribunal*" adalah *Court* bersifat tetap sedangkan *tribunal* lebih bersifat *ad hoc*. Hal ini tampak misalnya, dalam hal kewenangan untuk memeriksa, mengadili dan menjatuhkan putusan atau dengan kata lain yang bertindak sebagai hakim pada *Small Claim Court* benar-benar dijalankan oleh seorang hakim (*presiding judge*) pada *court* tersebut, sehingga putusannya pun sering kali disebut dengan istilah "*judgement*". Bahkan pada *Small Claim Court* dimungkinkan diperiksa oleh juri, sekalipun hal ini sangat jarang dan memerlukan persyaratan khusus, termasuk tambahan biaya.

Small Claims Tribunal yang bertindak sebagai hakim adalah seorang *Barrister* atau *Solicitor* sebagai "*Refree*". Anggota *tribunal* yang memimpin jalannya persidangan disebut dengan istilah "*President*" sebagai konsekuensinya, putusannya hanya disebut dengan istilah "*decision*" atau "*settlement*" atau "*award*". Sekalipun demikian, sebagai lembaga yang menjalankan fungsi pengadilan, baik *Small Claim Court* maupun *Small Claim Tribunal* memiliki ciri-ciri atau karakteristik yang sama, antara lain:

- a. Pada umumnya merupakan bagian dari sistem peradilan atau peradilan khusus di luar sistem peradilan yang bersifat *independent*.
- b. Terdapat batasan mengenai kasus apa saja yang dapat diajukan atau tidak dapat diajukan pada *Small Claim Court* maupun *Small Claim Tribunal*.
- c. Terdapat batasan nilai gugatan. Pada umumnya yang dapat diajukan adalah sengketa yang nilai gugatannya kecil.
- d. Biaya perkara yang lebih rendah dibandingkan biaya perkara yang diajukan pada pengadilan. Bahkan di beberapa negara dibebaskan dari biaya perkara.
- e. Prosedur yang sederhana dan lebih bersifat informal, sehingga para pihak yang awam hukum pun dapat mengajukan sendiri.
- f. Proses pemeriksaannya berlangsung cepat dan tidak berbelit-belit.
- g. Dengan prosedur yang cepat, sederhana dan biaya ringan tersebut, maka para pihak yang berperkara tidak memerlukan bantuan seorang advokat/penasihat hukum.
- h. Alternatif penyelesaian sengketa lebih terbuka, dalam arti tidak selalu tergantung pada pertimbangan hakim berdasarkan hukum (formal) yang berlaku namun dimungkinkan para pihak yang difasilitasi hakim.
- i. Pada umumnya *Small Claim Court* maupun *Small Claim Tribunal*, memeriksa, mengadili dan memutus tuntutan yang berupa

¹⁶ Pasal 60 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

uang ganti kerugian yang bersifat material, sekalipun dimungkinkan pula tuntutan dalam bentuk yang lain, misalnya permintaan maaf.

Di Inggris, *The Country Courts*, suatu pengadilan yang menangani masalah-masalah konsumen yang mempunyai yurisdiksi terhadap perkara-perkara sebagai berikut:¹⁷

- a. *Claims for payment of debts, whether for goods sold, work done or money lent;*
- b. *Claims arising out of the sale of goods, including the repair of damaged goods, failure to supply goods ordered or supplying the wrong article or a defective one;*
- c. *Claims against people providing consumer services, such as garages, dry cleaners, repairs of electrical and other goods, in respect of faulty workmanship or failure to do the work that was agreed;*
- d. *Claims for possession of property, arrears of rent, return of deposits between landlord and tenant;*
- e. *Claim for damages for wilful damage to property or for assault;*
- f. *Claim for wages or salary owing or payable in lieu of notice;*

Gugatan dapat diajukan secara tertulis dengan mengisi formulir, yang dapat diperoleh di kantor pengadilan mana saja, toko buku yang menjual buku-buku hukum atau *England* dan *Wales* dapat diperoleh melalui <http://www.court.service.gov.uk>. Gugatan dibuat dalam rangkap dua (di Irlandia Utara rangkap tiga) bahkan di *England* dan *Wales* gugatan untuk jumlah kerugian yang pasti dan kurang dari £ 100.000.- dapat juga diajukan secara *online* melalui situs tersebut.¹⁸

Umumnya pada hari yang sama sudah dikirimkan ke pihak tergugat. Biaya perkara untuk gugatan *online* ini, hanya bisa dibayar melalui kartu kredit. Dalam gugatan biasa besarnya biaya gugatan tergantung dari besarnya tuntutan. Dalam keadaan

tertentu biaya perkara dapat dibebaskan, misalnya jika penggugat tidak mempunyai penghasilan di mana penghidupan ditunjang negara, atau lembaga lain atau pensiunan.

Sebelum diajukan gugatan, harus terlebih dahulu ditempuh upaya perdamaian. Jika upaya perdamaian ini tidak dilakukan, maka pengadilan tidak dapat melayani atau mengabulkan ganti kerugian yang dituntutnya.⁶⁶ Gugatan harus diajukan secara tertulis dan memberi cukup waktu kepada pelaku usaha tergugat untuk menjawabnya, yang biasanya 1 (satu) bulan. Gugatan juga dapat disertai ancaman akan diajukan ke pengadilan jika tidak memberikan jawaban dalam waktu yang ditetapkan.

Pihak tergugat, apabila tidak mengajukan keberatan atas gugatan penggugat, ia dapat segera mengirimkan jumlah tuntutannya kepada penggugat, atau jika ia tidak berkeberatan tetapi akan mengangsur tuntutannya, maka formulir harus segera dikirimkan kembali ke pengadilan untuk dimohonkan putusan (*judgment on admission*), sehingga pengadilan mempunyai upaya paksa jika tergugat mangkir.

Umumnya gugatan diajukan di pengadilan rendah (*country court*) atau di pengadilan tinggi (*high court*), tergantung dari nilai tuntutan dan keadaan perkaranya. Gugatan lebih dari £ 50.000 dapat langsung ke *High Court* apabila nilai tuntutan/gugatan £ 5,000 atau kurang (di *England* dan *Wales*) atau £ 3.000 di Irlandia Utara dan *Scotlandia*, gugatan harus dimulai di pengadilan daerah (*Country Court*).

Di seluruh *England* dan *Wales* terdapat 300 *country courts*. Apabila perkaranya sederhana, pengadilan daerah akan memutuskan untuk menggunakan tata cara gugatan kecil (*small claim*) dan akan mengalokasikan perkara itu ke "jalur gugatan kecil" (*small claim track*).

Pada waktu gugatan diajukan pihak penggugat tidak dapat menentukan perkara masuk ke *track* yang mana. Penilaian hakim yang menentukan. Sebagai pedoman adalah nilai tuntutan, kompleksitas perkara dipandang dari segi hukumnya, banyaknya saksi yang dibutuhkan atau lamanya waktu persidangan yang dibutuhkan.

¹⁷ Puslitbang Hukum dan Peradilan MA-

¹⁸ Susanti Adi Nugroho, *Op.Cit*, halaman

Menurut Richard R. Magnus, keuntungan konsumen dalam menggunakan pengadilan konsumen adalah:¹⁹

“...because the legal system and procedure in operation prior to the establishment of small claims tribunals were quite undersuited to resolving small disputes by average consumers. The common man did have realistic access to the courts. Several factors inhibited consumer access to the legal system: cost; the complexity of procedure; discouragement by lawyers of court action; the advantages held by an institutional adversary; often an unwillingness on the part of the consumer to enforce his legal rights and even more serious, unawareness of their existence. The establishment of small claims tribunals is an attempt to solve or at least reduce some of these difficulties”.

Mengenai materi perkara yang menjadi *jurisdiksi* pengadilan konsumen ini, sedikit bervariasi dari negara yang satu dengan negara lain namun pada prinsipnya adalah sama yaitu menyangkut masalah-masalah yang berhubungan dengan konsumen dalam kedudukannya sebagai konsumen yang dirugikan atau konsumen korban.

Beberapa negara juga memiliki suatu undang-undang yang khusus mengatur peradilan konsumen, misalnya:²⁰

1. Swedia, dengan *Acton Simplified Procedure in Small Claims 1977*.
2. New Zeland dengan *The Small Claims Tribunals Act 1976*.
3. Australia dengan *The consumer Claims Tribunal Act 1974*.
4. Hongkong dengan *The Small Claims Tribunal Ordinance 1975*.

Di Hongkong, terdapat beberapa perkara yang dikecualikan dari *jurisdiksi* “*The Small Claims Tribunal*” nya, seperti yang ditentukan dalam “*The Small Claims Tribunal*

Ordinance”. No. 79 tahun 1975 yaitu sebagai berikut:²¹

1. *Disputes between employer and employees over wages and salaries* (karena untuk ini sudah ada “*Labour Tribunal*”).
2. *Claims for the possession of land*.
3. *Tenancy disputes*.
4. *Claims for alimony and maintenance*.
5. *Claims by money lenders*.
6. *Claims for damages for libel and slander*.

Negara Amerika Serikat, memiliki salah satu model penyelesaian sengketa konsumen yang cukup populer yaitu penyelesaian melalui model “*small claims court*” dengan sistem penyelesaian yang sederhana yaitu hakim tunggal, tanpa juri dan pembuktian yang sederhana.²²

Perkara *small claims* ini, pada umumnya tidak dipakai jasa penasihat hukum tetapi dimungkinkan bantuan dari *relasi*, teman atau *lay representative* yang dapat diminta dari *relasi*, teman atau *lay representative* yang dapat diminta dari *Citizens Advice Bureau*, yang mempunyai *trained advisers* yang siap membantu mereka yang mengajukan gugatan kecil.

Praktik yang berlaku di beberapa Negara (secara universal) peradilan *alternatif* yang lebih sesuai untuk penyelesaian sengketa konsumen, yang disebut sebagai “Pengadilan Konsumen”,²³ di kenal dengan beberapa versi dan terminologi antara lain:

- 1) *The Small Claims Court* (USA).
- 2) *The Small Claims Tribunal* (New Zealand, Hongkong).
- 3) *The Consumer Claims Tribunal* (Australia).
- 4) *The Market Court* (Finlandia, Swedia).

Seperti halnya lembaga BPSK, prosedur administratif dan proses pengambilan putusan juga sederhana serta dapat dilakukan sendiri oleh para pihak tanpa diperlukan kuasa hukum. Jika putusan BPSK dapat diterima oleh kedua belah pihak, maka putusan BPSK bersifat *final* dan mengikat, sehingga perkara tersebut tidak perlu diajukan ke pengadilan.

¹⁹ Richard R. Magnus, *Alternative Forum for the Settlement of Disputes for the Common Man in Singapore*, halaman 12

²⁰ Munir Fuady, *Hukum Bisnis dalam Teori dan Praktik*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1994), halaman 396

²¹ *Ibid*, halaman 398

²² Susanti Adi Nugroho, *Op.Cit*, halaman

²³ Munir Fuady, *Op.Cit*, halaman 396

III. Implementasi BPSK Kota Medan dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Medan

1. Dasar hukum acara BPSK Kota Medan

Dasar hukum acara BPSK Kota Medan dalam penyelesaian sengketa konsumen di Kota Medan adalah sebagai berikut:²⁴

- a. Undang-Undang Dasar 1945.
- b. HIR (*het Herziene Inlandsche Reglement*).
- c. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- d. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, tanggal 10 Desember 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.
- e. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan BPSK salah satunya pada pemerintahan Kota Medan.
- f. PERMA Nomor 01 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan BPSK.
- g. Keputusan Walikota Medan Nomor 530/444 K tentang Pengangkatan Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan.

2. Implementasi penyelesaian sengketa konsumen di Kota Medan

Kebijakan implementasi penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan BPSK Kota Medan adalah dengan cara *win-win solution* karena menggunakan peradilan khusus. Adapun jumlah perkara yang ditangani BPSK Kota Medan yaitu:²⁵

- a. Pada Tahun 2011 berjumlah 83 (delapan puluh tiga) kasus. Terdiri dari penyelesaian melalui *arbitrase* 29 (dua puluh sembilan) kasus dan melalui *mediasi* berjumlah 15 (lima belas) kasus, sedangkan yang gagal berjumlah 1 (satu) kasus.
- b. Pada Tahun 2012 berjumlah 86 (delapan puluh enam) kasus. Terdiri dari penyelesaian melalui *arbitrase* 38 (tiga puluh delapan) kasus dan *mediasi* berjumlah 19 (sembilan belas) kasus, sedangkan kasus yang ditolak berjumlah 1 (satu) kasus.
- c. Pada Tahun 2013 berjumlah 78 (tujuh puluh delapan) kasus. Terdiri dari penyelesaian melalui *arbitrase* 40 (empat puluh) kasus dan *mediasi* berjumlah 12 (dua belas) kasus, sedangkan yang gagal/gugur berjumlah 3 (tiga) kasus.

Jumlah perkara yang masuk di BPSK Kota Medan rata-rata yang diselesaikan adalah putusan *arbitrase* 40% dan 30% dan paling menonjol adalah *leasing* dan disusul PLN.

Adapun prosedur dan syarat-syarat penyelesaian sengketa, yaitu dengan mengisi formulir pengaduan konsumen (ada empat lembar) yang terdiri dari: identitas pengadu dan identitas yang diadukan, boleh *in person* atau diwakili, lalu memilih jenis pengaduan, tanggal dan bukti dilampirkan dan membuat kronologis yang dilaporkan serta jenis tuntutan yang diinginkan. 3 (tiga) hari setelah memanggil para pihak dan bila para pihak hadir dengan lengkap lalu sidang dibuka ketua majelis, selanjutnya menanyakan kepada para pihak cara penyelesaiannya apakah dengan *konsiliasi*, *mediasi* atau *arbitrase*. Khusus *arbitrase* apabila para pihak atau salah satu pihak tidak terima dengan putusan BPSK dapat mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri (dengan cara sebagaimana diatur di dalam PERMA Nomor 1 Tahun 2006).

Jumlah personil BPSK Kota Medan sudah cukup dengan latar belakang pendidikan yang berbeda-beda ada yang dari praktisi, Bank, Insinyur, kesehatan dan dari Dinas Perindag Kota Medan, karena

²⁴ Wawancara dengan Dharma Bakti Nasution, selaku Wakil Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan, pada tanggal 18 Februari 2014

²⁵ Wawancara dengan Dharma Bakti Nasution, selaku Wakil Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan, pada tanggal 18 Februari 2014

persoalan di BPSK *heterogen*. Jumlah personil BPSK Kota Medan seluruhnya berjumlah 22 (dua puluh dua) orang yang terdiri dari:²⁶

- a. Anggota BPSK Kota Medan berjumlah 15 orang (5 orang dari unsur pemerintah, 5 orang dari unsur pelaku usaha dan 5 orang dari unsur konsumen) dengan 15 orang cara pengangkatan majelis ditest sesuai dengan keputusan Menperindag.
- b. Anggota sekretariat berjumlah 6 orang
- c. Petugas administrasi berjumlah 1 orang.

Hubungan BPSK dengan Pemerintahan Kota Medan yaitu sebagai mitra dari Pemko Medan, misalnya BPSK Kota Medan menghukum pihak yang berperkara dan yang mengeksekusinya adalah pemerintah. Anggota BPSK Kota Medan boleh merangkap jabatan karena dalam Undang-Undang BPSK tidak ada yang mengaturnya.

Majelis di BPSK Kota Medan yang memutus perkara lebih konsentrasi/fokus terhadap masalah, putusannya paling cepat 21 (dua puluh satu) hari, biayanya gratis kalau ketahuan bayar dipecat. Itulah yang membedakan dengan pengadilan negeri, sebab di pengadilan banyak kasus yang masuk seperti pidana, perdata, niaga dan lain sebagainya.²⁷

Uraian peran BPSK dianalisis dengan teori keadilan yang dikemukakan oleh John Rawls yaitu keadilan sebagai kejujuran (*Justice as Fairness*). Menurut Rawls, cara yang adil untuk mempersatukan berbagai kepentingan-kepentingan tersebut tanpa memberikan perhatian yang istimewa terhadap kepentingan itu sendiri. Maka dapat dianalisis bahwa peran BPSK dalam penyelesaian konsumen bertujuan untuk mempersatukan kepentingan-kepentingan,

dalam hal ini antara konsumen dengan produsen, sehingga tujuan penyelesaian sengketa yang ditawarkan BPSK seperti *mediasi*, *konsiliasi* dan *arbitrase* dapat menghasilkan keadilan sebagai wujud perlindungan konsumen.

Dikaitkan dengan *Good Governance*, maka peran BPSK dapat dianalisis dengan Keterbukaan dan Transparansi (*Openness and Transparency*) yaitu tersedianya informasi yang memadai pada setiap proses dan implementasi kebijakan publik. Maka peran BPSK sebagai bentuk implementasi kebijakan publik pemerintah dalam melindungi hak-hak konsumen warga masyarakatnya. Peran BPSK menjadi penting dikarenakan BPSK merupakan penyelesaian sengketa diluar pengadilan untuk menyelesaikan perkara kecil dan sederhana.

Bila uraian implementasi BPSK dihubungkan dengan konsep keutuhan (*unity*) sesuai dengan Pancasila. Para pendiri negara Indonesia memiliki keyakinan bahwa pendekatan asas *musyawarah mufakat* merupakan nilai luhur bangsa sebagai filosofi sebagai *way of live* yang kemudian diaktualisasikan sebagai cara pengambilan keputusan politik tingkat nasional sebagaimana telah dirumuskan dalam Sila ke 4 Pancasila²⁸.

Musyawarah adalah proses pembahasan suatu persoalan dengan maksud mencapai keputusan bersama. Mufakat adalah kesepakatan yang dihasilkan setelah melakukan proses pembahasan dan perundingan bersama. Jadi musyawarah mufakat merupakan proses membahas persoalan secara bersama demi mencapai kesepakatan bersama. Musyawarah mufakat dilakukan sebagai cara untuk menghindari pemungutan suara yang menghasilkan kelompok minoritas dan mayoritas. Dengan musyawarah mufakat diharapkan dua atau beberapa pihak yang berbeda pendapat tidak terus bertikai dan mendapat jalan tengah. Karena itu, dalam proses musyawarah mufakat diperlukan kerendahan hati dan keikhlasan diri.²⁹

Suatu tindakan dengan nama norma umum atau norma individual dibuat adalah

²⁶ Wawancara dengan Dharma Bakti Nasution, selaku Wakil Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan, pada tanggal 18 Februari 2014

²⁷ Wawancara dengan Dharma Bakti Nasution, selaku Wakil Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan, pada tanggal 18 Februari 2014

²⁸ Pancasila

²⁹ <http://id.shvoong.com/>, diakses pada tanggal 15 Maret 2014

tindakan yang ditentukan oleh aturan hukum sebagai tindakan pelaksanaan norma hukum. Suatu tindakan adalah tindakan hukum secara *eksklusif* karena ditentukan oleh suatu norma hukum. Kualitas *legal* dari suatu tindakan identik dengan kaitannya dengan suatu norma hukum. Suatu tindakan adalah tindakan hukum hanya karena dan hanya sepanjang ditentukan oleh suatu norma hukum.³⁰

IV. Faktor Hambatan Yang Dihadapi BPSK Kota Medan Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Medan, Serta Upaya yang Dilakukan Dalam mengatasi Hambatan Tersebut

1. Faktor hambatan yang dihadapi BPSK Kota Medan

Penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan BPSK Kota Medan juga mengalami hambatan, sebagaimana diuraikan dibawah ini:

- a. Masih ada diantara majelis yang tidak mengerti atau kurang paham yang disebabkan karena faktor pengetahuan yaitu pendidikan khusus mengenai pelatihan membuat putusan.³¹
- b. Masalah waktu persidangan. Dari segi waktu penyelesaian sengketa sangat pasti 21 (dua puluh satu) hari, tetapi dari segi pelaksanaannya menjadi tidak efektif karena alasan Sumber Daya Manusia (SDM) dan infrastruktur yang belum memadai.³²
- c. Masalah pengupahan anggota majelis BPSK Kota Medan.

³⁰ Jimly Asshiddiqie dan M. Ali Safa'at, *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum*, (Jakarta: Mahkamah Konstitusi RI, 2006), halaman 43

³¹ Wawancara dengan H.M Dharma Bakti Nasution, selaku Wakil Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan, pada tanggal 18 Februari 2014

³² Wawancara dengan Ibrahim Nainggolan, selaku Aktivitas Lembaga Advokasi Perlindungan Konsumen (LAPK), pada tanggal 8 April 2014

Pengupahan yang semestinya triwulan tetapi terkadang dibayarkan lebih dari triwulan.

2. Upaya yang dilakukan BPSK Kota Medan

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan BPSK Kota Medan adalah sebagai berikut:³³

- a. Upaya internal adalah BPSK harus memiliki loyalitas, integritas dan dedikasi yang tinggi.
- b. Upaya mengatasi para pihak yang kurang paham adalah dibutuhkan majelis BPSK yang profesional yang mampu menganalisis persoalan, sehingga para pihak dapat menerima putusan yang dikeluarkan BPSK Kota Medan.
- c. Perlu keseriusan dari pemerintah dalam mendukung upaya penyelesaian BPSK Kota Medan dan pembenahan pada infrastruktur.³⁴

Uraian tersebut apabila dihubungkan dengan teori sistem hukum (*legal teory*) yang dikemukakan oleh Lawrence Friedman, maka hal tersebut dapat dihubungkan dengan struktur hukum. Jadi struktur hukum (*legal structure*) dapat dikatakan sebagai institusi yang menjalankan penegakan hukum dengan segala proses yang ada di dalamnya. Maka analisis dihubungkan dengan teori ini dapat dikatakan bahwa pemerintah belum serius mendukung upaya perlindungan konsumen pada lembaga BPSK Kota Medan.

V. Penutup

Berdasarkan uraian dan pembahasan, maka kesimpulan dari tulisan ini adalah:

³³ Wawancara dengan H.M Dharma Bakti Nasution, selaku Wakil Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan, pada tanggal 18 Februari 2014

³⁴ Wawancara dengan Ibrahim Nainggolan, selaku Aktivitas Lembaga Advokasi Perlindungan Konsumen (LAPK), pada tanggal 8 April 2014

1. Dasar hukum penyelesaian sengketa yang dilakukan BPSK diatur di dalam undang-undang. Pengaturan peran lembaga BPSK telah diakomodir dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK). Mengenai tugas dan wewenang BPSK diatur di dalam Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen jo. KEPMENPERINDAG Nomor 350/MPP/Kep/12/2001.
2. Dalam pelaksanaannya BPSK Kota Medan dalam penyelesaian sengketa konsumen di Kota Medan cukup banyak terbukti dari jumlah perkara yang cukup tinggi telah menangani perkara berjumlah 247 (dua ratus empat puluh tujuh) kasus.
3. BPSK Kota Medan sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen dalam pelaksanaannya juga mengalami hambatan diantaranya majelis yang tidak mengerti atau kurang paham yang disebabkan karena faktor pengetahuan yaitu pendidikan mengenai pelatihan khusus membuat putusan, masalah waktu persidangan dan masalah pengupahan. Upaya yang dilakukan adalah majelis BPSK Kota Medan harus memiliki loyalitas, integritas dan dedikasi yang tinggi. Sedangkan upaya mengatasi para pihak yang kurang paham adalah dibutuhkan majelis yang profesional, sehingga mampu menganalisis persoalan dan para pihak dapat menerima putusan.

Berdasarkan uraian dan pembahasan, maka saran dari tulisan ini adalah:

1. BPSK Kota Medan harus lebih aktif mensosialisasikan mengenai apa tugas dan fungsi BPSK Kota Medan, karena belum banyak masyarakat mengetahui dan memahami peran dari BPSK Kota Medan.
2. Perlu kiranya majelis BPSK Kota Medan yang profesional artinya mendapatkan *training* atau pendidikan khusus untuk

ilmu hukum, sehingga majelis nantinya dapat memutus perkara penyelesaian sengketa konsumen yang memenuhi rasa keadilan.

3. Perlu diperhatikan infrastruktur yaitu mengenai gedung BPSK Kota Medan yang belum memadai.

DAFTAR PUSTAKA

- Asshiddiqie, J., dan Safa'at, M.A., 2006, *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum*, Mahkamah Konstitusi RI, Jakarta
- Fuady, M, 1994, *Hukum Bisnis dalam Teori dan Praktik*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung
- Magnus, R.R., *Alternative Forum for the Settlement of Disputes for the Common Man in Singapore*
- Majumdar, P.K., 2008, *Law of Consumer Protection in India*, Oient Publishing Company, New Delhi
- Nugroho, S.A., 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta
- Samsul, I., 2004, *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, Jakarta
- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta
- Sulubara, S.M., dan Irma A.R., (2011), *Fungsi Pengawasan Bapepam-Lk Dalam Praktek Insider Trading Terhadap Perusahaan Publik dalam Pasar Modal*, *Mercatoria*, 4 (1): 57-71
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001, LN No. 105 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
- Diakses 15 Maret 2014, <http://id.shvoong.com/>,
- Diakses 5 Februari 2014, <http://www.pemantauperadilan.com/>,