

Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen

Anik Tri Haryani¹, Sarjiyati², Yuni Purwati³, Mochamad Juli Pudjiono⁴

¹Fakultas Hukum, Universitas Merdeka Madiun, Jl. Serayu No.79, Madiun, 63133

E-mail: anik@unmer-madiun.ac.id

²Fakultas Hukum, Universitas Merdeka Madiun, Jl. Serayu No.79, Madiun, 63133

E-mail: sarjiyati@unmer-madiun.ac.id

³Fakultas Hukum, Universitas Merdeka Madiun, Jl. Serayu No.79, Madiun, 63133

E-mail: yunipurwati@unmer-madiun.ac.id

⁴Fakultas Hukum, Universitas Merdeka Madiun, Jl. Serayu No.79, Madiun, 63133

E-mail: julipudjiono@unmer-madiun.ac.id

Abstract— *The purpose of this research is to analyze and explain the role of the Consumer Dispute Resolution Agency in resolving consumer disputes and to analyze the dispute resolution process through the Consumer Dispute Resolution Agency. This study uses a normative juridical method with a statute approach and a conceptual approach. The results showed that in implementing consumer protection in Indonesia, the role of the Consumer Dispute Resolution Agency is the spearhead in the field to provide protection to consumers who have been disadvantaged. The protection provided by the Consumer Dispute Resolution Agency to consumers is through the settlement of disputes between consumers and business actors and also through supervision of any inclusion of agreements or documents that include standard clauses. Meanwhile, the dispute settlement process is carried out in stages as follows: the stages of the petition from the applicant, namely the consumer as the plaintiff; the pre-trial stage, namely the selection of the method of settlement; dispute resolution based on the decision of the parties, especially mediation, conciliation, arbitration and the decision of the Assembly.*

Keywords—: Role; Consumer Dispute Resolution Agency; consumer dispute.

I. PENDAHULUAN

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 ketersediaannya di pasaran tidak lagi menjadi keprihatinan utama karena produsen dengan sendirinya berlomba-lomba untuk memenuhinya. Jika tidak, produsen demikian akan kalah dalam persaingan.¹

Dalam perdagangan yang ada di masyarakat memerlukan hubungan saling membutuhkan antara pelaku usaha dengan konsumen, baik berupa pelaku usaha dan konsumen barang maupun jasa. Pelaku usaha mempunyai kepentingan memperoleh keuntungan semaksimal mungkin dari transaksi dengan konsumen, sedangkan di sisi lain, konsumen berkepentingan untuk memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu. Dalam hubungan tersebut, seringkali terdapat hubungan ketidakseimbangan antara keduanya di mana secara umum konsumen berada pada posisi yang lemah, akibatnya menjadi sasaran eksploitasi dari pelaku usaha atau produsen yang secara sosial dan ekonomi memiliki posisi yang kuat. Kondisi demikian menyebabkan banyak terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha. Ketidakseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen tersebut perlu mendapatkan perhatian dari berbagai pihak terutama pemerintah sebagai pengambil kebijakan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut pemerintah telah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut UUPK).

Wujud dari perlindungan hak-hak konsumen adalah melalui pasal 49 UUPK yang menyebutkan bahwa : Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan. Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut BPSK) konsumen yang bermasalah terhadap produk yang ditawarkan pelaku usaha/ produsen dapat memperoleh haknya secara lebih mudah.

Pasal 1 butir 11 UUPK menyatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa onsumen (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.²

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

¹ Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, hal. 29

² Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta, hal. 74

tidak mungkin mengajukan sengketa di pengadilan karena tidak sebanding antara biaya perkara dengan besarnya kerugian yang akan dituntut.³

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.⁴

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa konsumen?
2. Bagaimanakah proses penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ?

II. METODE PENELITIAN

A. Pendekatan masalah.

Metode adalah pedoman cara seorang ilmuwan mempelajari dan memahami lingkungan-lingkungan yang dihadapi.⁵ Menurut Soerjono Soekanto, penelitian hukum normatif atau yuridis normatif yaitu penelitian hukum kepustakaan yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder.⁶

Dalam penelitian ini dipilih tipe penelitian yuridis normatif, yaitu suatu pendekatan terhadap objek penelitian dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa konsumen.

B. Bahan Hukum

Untuk memecahkan suatu rumusan masalah, diperlukan adanya sumber-sumber penelitian. Sumber-sumber tersebut dapat dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu bahan-bahan hukum primer dan bahan-bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat otoritatif, artinya mempunyai kekuasaan.⁷ Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan, dan putusan-putusan hakim.⁸ Dalam penulisan ini menggunakan sumber bahan hukum primer dan sumber bahan hukum sekunder :

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Keputusan Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut Kepmen Perindag 350/2001).
- c. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 13/M-DAG/PER/3/2010 tentang Pengangkatan Pemberhentian Anggota Badan Penyelesaian Konsumen dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

2. Bahan Hukum Sekunder

Selain menggunakan bahan-bahan hukum primer, penelitian ini juga menggunakan bahan-bahan hukum sekunder. Bahan-bahan hukum sekunder berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi.⁹ Bahan-bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain buku-buku literatur, kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, serta komentar-komentar para ahli atas putusan pengadilan yang ada hubungannya dengan pokok permasalahan, serta disamping itu juga melihat pada bahan hukum yang menunjang penulisan ini.

3. Pengumpulan dan pengolahan bahan hukum.

Cara yang dilakukan untuk mengumpulkan bahan hukum dengan cara membaca, mempelajari, dan mengumpulkan bahan hukum serta menganalisa literatur-literatur yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dan menelaah peraturan perundang-undangan yang mendukung permasalahan.

Selanjutnya, sumber bahan hukum yang telah dikumpulkan dan dikategorikan tersebut berdasarkan cara studi kepustakaan dilakukan dengan mempelajari pendapat para ahli yang tertuang dalam buku-buku literatur, kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, dan majalah hukum. Apabila berkaitan dengan rumusan masalah yang sedang dibahas dapat dilakukan pengutipan jika diperlukan.

³ Indah Sukmaningsih, *Harapan Segar dari Kehadiran Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Kompas, 20 April 2000, dalam Susanti Adi Nugroho, *Proses....*, hal.74

⁴ Superry Daniel Sitompul, Januari Siregar, Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Terkait *Good Governance* (Studi Kasus Di BPSK Kota Medan, *Jurnal Mercatoria*, Vol. 7 No. 2, ISSN No:1979-8652, Desember 2014, hal. 209

⁵ *Ibid*, hal. 13

⁶ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, , 2001, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Cetakan 5, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hal. 13.

⁷ *Ibid*, hal. 141

⁸ *Ibid*

⁹ *Ibid*.

4. Analisa bahan hukum.

Dalam penelitian ini, semua bahan hukum, baik sumber bahan hukum primer maupun sumber bahan hukum sekunder, dianalisis dengan menggunakan metode deduktif, yaitu metode yang menganalisis ketentuan-ketentuan hukum sebagai suatu hal yang umum kemudian ditarik kesimpulan yang bersifat khusus.

III. PEMBAHASAN

A. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen

Dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen di Indonesia, peran BPSK merupakan ujung tombak di lapangan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen yang telah dirugikan. BPSK juga merupakan wadah yang tepat bagi konsumen untuk menuntut hak-haknya yang seringkali dilanggar oleh pelaku usaha. Perlindungan yang diberikan oleh BPSK kepada konsumen adalah melalui penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dan juga melalui pengawasan terhadap setiap pencantuman perjanjian atau dokumen yang mencantumkan klausula baku yang merugikan konsumen. BPSK dibentuk agar penyelenggaraan perlindungan konsumen dapat diwujudkan melalui penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Sengketa konsumen adalah sengketa yang berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen, yang ruang lingkupnya mencakup semua hukum, baik keperdataan, pidana, maupun dalam lingkup administrasi negara.

Keberadaan BPSK diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bab XI pasal 49 sampai pasal 58. Pada pasal 49 ayat (1) dinyatakan bahwa : Pemerintah membentuk BPSK di daerah tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.

Badan ini merupakan peradilan kecil (*small claim court*) yang melakukan persidangan dengan menghasilkan keputusan secara cepat, sederhana dan dengan biaya murah sesuai dengan asas peradilan.

Sesuai dengan pasal 55 UUPK disebutkan "Badan penyelesaian sengketa konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima.

Sederhana karena proses penyelesaiannya dapat dilakukan sendiri oleh pihak yang bersengketa, dan murah karena biaya yang dikeluarkan untuk proses menjalani proses persidangan sangat ringan.

A. Z. Nasution berpendapat sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha (baik dalam hukum publik atau hukum privat) tentang produk barang tertentu yang dikonsumsi konsumen dan/atau jasa yang ditawarkan produsen/pelaku usaha.¹⁰ Setiap konsumen yang menderita kerugian dapat mengajukan permohonan pengaduan ke BPSK.

Ada 5 (lima) parameter perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha sesuai UUPK terkait barang dan/atau jasa yang dapat diadukan ke BPSK, yaitu barang yang tidak memenuhi standar, informasi yang mengelabui, cara menjual yang merugikan, cidera janji, dan klausula baku.

Tugas dan wewenang BPSK berdasarkan pasal 52 UUPK antara lain, melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi, arbitrase, dan/atau konsiliasi. Untuk menindaklanjuti ketentuan Undang-Undang tersebut Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI telah mengeluarkan SK nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK diselesaikan melalui cara konsiliasi, atau mediasi atau arbitrase, yang dilakukan atas dasar persetujuan atau pilihan para pihak yang bersangkutan dan bukan merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang.

Ada 3 (tiga) jenis sanksi yang dapat diberikan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan UUPK, yaitu sanksi administratif, sanksi perdata, dan sanksi pidana.

1. Sanksi Administratif

Pasal 60 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan kewenangan untuk menjatuhkan sanksi administratif kepada BPSK, yaitu berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp200.000.000,- (dua ratus juta rupiah). Penjatuhan sanksi administratif hanya boleh dilakukan oleh BPSK kepada pelaku usaha yang telah melanggar pasal-pasal tertentu dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, yaitu Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3) serta Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak semua pasal dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 yang apabila dilanggar oleh pelaku usaha dapat dikenakan sanksi administratif. Sanksi administratif merupakan wewenang yang dimiliki oleh BPSK atas dasar pemberian undang-undang dan bukan merupakan hak konsumen yang setiap saat dapat diminta atau digugat melalui pengaduan atau gugatannya ke BPSK, konsumen hanya mempunyai hak untuk menuntut ganti rugi yang nyata yang dialami oleh konsumen itu sendiri.¹¹

Penjatuhan sanksi administratif bukan merupakan hak konsumen melainkan hak prerogatif majelis BPSK. Meskipun demikian, majelis BPSK tidak dapat menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha sesuka hatinya karena ada beberapa syarat yang harus dipenuhi.

¹⁰ Susanti Adi Nugroho, *Op cit*, hal. 95.

¹¹ *Pedoman Penetapan Sanksi Administratif oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, 2003, Direktorat Perlindungan Konsumen, Jakarta, hal. 2

2. Sanksi Perdata

Selain sanksi administratif, UUPK juga mengatur tentang sanksi perdata yang dapat dijatuhkan kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan UUPK. Ketentuan mengenai sanksi perdata tersebut diatur dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa:

“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

Berdasarkan ketentuan Pasal 12 ayat (2) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh konsumen dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan kepada konsumen yang dirugikan atas tindakan pelaku usaha.

3. Sanksi Pidana

Selain sanksi administratif dan sanksi perdata, Pasal 62 UUPK memberi kemungkinan digunakannya sanksi pidana terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan dalam undang-undang ini. Penjatuhan sanksi pidana kepada pelaku usaha merupakan kewenangan yang hanya dimiliki oleh badan peradilan.

Adanya sanksi pidana dalam UUPK merupakan salah satu upaya untuk melindungi dan menjamin hak-hak konsumen. Idealnya hukum pidana baru dapat digunakan apabila instrumen-instrumen hukum lainnya sudah tidak mampu untuk melindungi konsumen (*ultimum remedium*). Namun, UUPK memungkinkan untuk menggunakan hukum pidana bersama-sama dengan instrumen hukum lainnya (*primum remedium*). Hal ini tergambar dalam Pasal 45 ayat (3) UUPK yang menyatakan bahwa penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak bisa menjadi alasan bagi pelaku usaha untuk menghilangkan tanggung jawab pidananya.

Dari ketiga jenis sanksi tersebut, BPSK hanya berwenang untuk menjatuhkan sanksi administratif dan sanksi perdata kepada pelaku usaha yang merugikan konsumen atau melanggar ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. BPSK sama sekali tidak memiliki kewenangan untuk menjatuhkan sanksi pidana kepada pelaku usaha karena penyelesaian sengketa oleh BPSK merupakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan, sementara penjatuhan sanksi pidana merupakan kewenangan dari badan peradilan. Meskipun demikian, BPSK dapat membantu konsumen untuk membuat rekomendasi pengaduan kepada pihak kepolisian selaku penyidik untuk diusut dan ditindaklanjuti sebagai tindak pidana berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam menyelesaikan sengketa konsumen putusan yang dikeluarkan BPSK dapat berupa perdamaian, gugatan ditolak, atau gugatan dikabulkan.

B. Proses Penyelesaian Sengketa Melalui BPSK

Pada awalnya BPSK dibentuk untuk menangani kasus-kasus sengketa konsumen dan pelaku usaha yang sifatnya sederhana dan berskala kecil namun dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak disebutkan batasan nilai pengajuan gugatan, sehingga dapat disimpulkan berapapun kerugian konsumen dari yang kecil sampai yang besar dapat diajukan gugatan ke BPSK.

Keanggotaan BPSK terdiri dari 3 unsur yaitu unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha dimana setiap unsur terdiri dari minimal tiga orang dan maksimal lima orang. Pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK ditetapkan oleh Menteri.

Berdasarkan ketentuan Pasal 52 huruf a Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 ditegaskan bahwa tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi. Tata cara penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK diatur dalam Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Menurut pasal 4 ayat (1) Kepmen Perindag 350/Mpp/Kep/12/2001, penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui cara konsiliasi atau mediasi atau arbitrase dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan. Jadi, yang perlu persetujuan para pihak adalah apabila penyelesaian sengketa konsumen di BPSK dilakukan dengan cara mediasi/konsiliasi/arbitrase.

Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK, baik secara tertulis maupun lisan melalui sekretariat BPSK. Permohonan tersebut dapat juga diajukan oleh ahli waris atau kuasanya apabila konsumen meninggal dunia, sakit atau telah berusia lanjut, belum dewasa, atau orang asing (warga negara asing). Permohonan yang diajukan secara tertulis yang diterima oleh BPSK dikeluarkan bukti tanda terima kepada pemohon. Permohonan yang diajukan secara tidak tertulis dicatat oleh sekretariat BPSK dalam suatu format yang disediakan, dan dibubuhi tanda tangan atau cap stempel oleh konsumen, atau ahli warisnya atau kuasanya dan kepada pemohon diberikan bukti tanda terima. Berkas permohonan tersebut, baik tertulis maupun tidak tertulis dicatat oleh sekretariat BPSK dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi.

Dalam hal permohonan diterima, maka dilanjutkan dengan persidangan. Ketua BPSK memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan copy permohonan penyelesaian sengketa konsumen, selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan penyelesaian sengketa diterima secara benar dan lengkap. Dalam surat panggilan dicantumkan secara jelas mengenai hari, jam dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan surat jawaban terhadap

penyelesaian sengketa konsumen dan disampaikan pada hari persidangan pertama, yang dilaksanakan selambat-lambatnya pada hari kerja ke-7 (tujuh) terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK. Majelis bersidang pada hari, tanggal dan jam yang telah ditetapkan, dan dalam persidangan majelis wajib menjaga ketertiban jalannya persidangan.

Proses penyelesaian sengketa yang diselesaikan melalui BPSK tersebut secara lebih khusus didapatkan tahapan demi tahapan yang dilakukan BPSK ketika menjalankan proses penyelesaian sengketa konsumen adalah sebagai berikut:¹²

1. Tahapan permohonan dari pemohon, yaitu konsumen sebagai penggugat;
2. Tahapan Prasadang, yaitu pemilihan metode penyelesaian;
3. Penyelesaian sengketa berdasarkan keputusan para pihak terutama mediasi, konsiliasi, arbitrase dan Putusan Majelis.

Pada saat permohonan dinyatakan diterima, maka pemanggilan pelaku usaha langsung dilakukan pada hari yang sama, tetapi terkadang juga sehari setelah sengketa dinyatakan diterima, mengingat adanya sengketa-sengketa yang lain yang telah masuk ke BPSK juga perlu mendapat keputusan apakah diterima atau ditolak BPSK. Setelah Ketua BPSK menunjuk Panitia kemudian yang dilakukan oleh Ketua BPSK adalah tahapan Prasadang. Pada saat pemanggilan pelaku usaha terkadang tidak jarang pelaku usaha tidak langsung memenuhi panggilan dari BPSK, sehingga BPSK harus melakukan pemanggilan ulang terhadap pelaku usaha, dan terkadang sampai dengan 3 (tiga) kali panggilan. Sedangkan untuk waktu pemanggilan selang waktunya adalah 3 (tiga) hari dari pemanggilan sebelumnya. Tetapi bagi BPSK keterlambatan pelaku usaha atau kehadirannya dengan panggilan berulang-ulang juga merupakan hak dari pelaku usaha.

Kemudian tergugat dan penggugat dapat menemui anggota dan/atau Sekretariat dan/atau Ketua BPSK untuk mendapatkan penjelasan dari pihak BPSK mengenai cara penyelesaian sengketa di BPSK yang selanjutnya para pihak diharapkan dapat memilih salah satu metode penyelesaian sengketa yang ada di BPSK Kota Bandung yaitu penyelesaian sengketa untuk metode mediasi atau konsiliasi atau arbitrase adalah merupakan pilihan bukan tingkatan dalam penyelesaian sengketa.¹³

Setelah terpilih oleh para pihak dengan metode mediasi atau konsiliasi atau arbitrase. Pada tahapan ini sampai dengan adanya putusan, maka BPSK Kota Bandung mulailah menentukan waktu penyelesaian paling lama 21 (dua puluh satu) hari setelah adanya pemanggilan-pemanggilan para pihak yang bersengketa dan yang terpenting dari pertemuan para pihak tersebut adalah adanya kesepakatan para pihak untuk mendapat putusan Majelis BPSK. (Pada panggilan-panggilan di tahap ini para pihak lebih dapat tepat waktu dalam memenuhi panggilan BPSK).

Pada saat konsumen dan pelaku usaha berada di forum musyawarah, maka majelis mempunyai peranan yang berbeda, sebagai berikut :

1. Mediasi:¹⁴

- a. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian kepada para pihak yang bersengketa, mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
- b. Majelis bertindak aktif sebagai Mediator dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa;
- c. Majelis menerima hasil musyawarah para pihak yang bersengketa dan mengeluarkan keputusan.

2. Konsiliasi:¹⁵

- a. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian kepada para pihak yang bersengketa baik bentuk maupun jumlah ganti rugi;
- b. Majelis bertindak pasif sebagai konsiliator;
- c. Majelis menerima hasil musyawarah para pihak yang bersengketa dan mengeluarkan keputusan.

3. Arbitrase:

Arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK. Dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase, para pihak memilih arbitrator dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha, unsur pemerintah dan konsumen sebagai anggota majelis. Arbitrator yang dipilih oleh para pihak, kemudian memilih arbitrator ke-tiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua majelis.

Pasal 33 Kep.Menperindag.No.350/MPP/Kep/12/2001

- a) Ketua Majelis di dalam persidangan wajib memberikan petunjuk kepada konsumen dan pelaku usaha, mengenai upaya hukum yang digunakan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.

¹² BRA. Putri Woelan Sari Dewi, *Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 (Studi Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung)*, 2009, Undip Semarang, hal. 101

¹³ *Ibid*, hal 106

¹⁴ Pasal 30 Kep.Menperindag.No.350/MPP/Kep/12/2001 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

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

Sedangkan berkaitan dengan aturan waktu penyelesaian sengketa di BPSK sesuai UUPK Pasal 55 yang berisi:

“Badan penyelesaian sengketa konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima.

Serta didalam Pasal 7 Kep.Menperindag No.350/MPP/Kep/12/2001, bahwa:

“Sengketa konsumen wajib diselesaikan selambat-lambatnya dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja, terhitung sejak permohonan diterima oleh Sekretariat BPSK.”

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.¹⁶ 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.

IV. PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari uraian pembahasan yang telah dilakukan maka dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen di Indonesia, peran BPSK merupakan ujung tombak di lapangan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen yang telah dirugikan. Perlindungan yang diberikan oleh BPSK kepada konsumen adalah melalui penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dan juga melalui pengawasan terhadap setiap pencantuman perjanjian atau dokumen yang mencantumkan klausula baku yang merugikan konsumen. Selain sesuai tugas dan wewenangnya berdasarkan pasal 52 UUPK dalam melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dilakukan dengan cara mediasi, arbitrase, dan/atau konsiliasi. Dalam menyelesaikan sengketa konsumen putusan yang dikeluarkan BPSK dapat berupa perdamaian, gugatan ditolak, atau gugatan dikabulkan.
2. Proses penyelesaian sengketa yang diselesaikan melalui BPSK tersebut secara lebih khusus didapatkan tahapan demi tahapan yang dilakukan BPSK ketika menjalankan proses penyelesaian sengketa konsumen adalah sebagai berikut:
 - a. Tahapan permohonan dari pemohon, yaitu konsumen sebagai penggugat;
 - b. Tahapan Prasadang, yaitu pemilihan metode penyelesaian;
 - c. Penyelesaian sengketa berdasarkan keputusan para pihak terutama mediasi, konsiliasi, arbitrase dan Putusan Majelis.Berdasarkan pasal 7 Kep.Menperindag No.350/MPP/Kep/12/2001, penyelesaian sengketa konsumen dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja sejak permohonan sudah mendapatkan keputusan Majelis. Ketua BPSK memberitahukan putusan majelis secara tertulis kepada 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

¹⁶R. Subekti, 1989, *Hukum Acara Perdata*, Bina Cipta, Bandung, hal. 130.

menolak putusan BPSK dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak keputusan BPSK dibacakan.

B. Saran

Dari hasil penelitian tersebut maka dapat diberikan saran sebagai rekomendasi sebagai berikut :

1. Mengingat peran BPSK sangat membantu konsumen dalam penyelesaian sengketa maka perlu dibentuk BPSK di wilayah Kota maupun Kabupaten sesuai dengan aturan perundang-undangan karena sampai saat ini masih terdapat Kota/ Kabupaten yang belum membentuk BPSK.
2. Masyarakat sebagai konsumen hendaknya bersikap kritis terhadap setiap pelanggaran yang merugikan konsumen dan dapat melaporkannya kepada BPSK maupun lembaga terkait untuk mendapatkan penyelesaian secara cepat dan tepat.

V. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- BRA. Putri Woelan Sari Dewi, *Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 (Studi Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Bandung)*, 2009, Undip Semarang
- Direktorat Perlindungan Konsumen *Pedoman Penetapan Sanksi Administratif oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, 2003, Direktorat Perlindungan Konsumen, Jakarta
- Indah Sukmaningsih, *Harapan Segar dari Kehadiran Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Kompas, 20 April 2000, dalam Susanti Adi Nugroho, *Proses....*,
- R. Subekti, 1989, *Hukum Acara Perdata*, Bina Cipta, Bandung
- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2001, *Grafindo Persada*, Jakarta
- Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta

B. Jurnal

- Superry Daniel Sitompul, Januari Siregar, *Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Terkait Good Governance (Studi Kasus Di BPSK Kota Medan)*, *Jurnal Mercatoria*, Vol. 7 No. 2, ISSN No:1979-8652, Desember 2014

C. Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Keputusan Memperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut Kepmen Perindag 350/2001).
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 13/M-DAG/PER/3/2010 tentang Pengangkatan Pemberhentian Anggota Badan Penyelesaian Konsumen dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.