



METODE PENYELESAIAN SENGKETA MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)

Kharisma Gemilang, Devi Siti Hamzah Marpaung
Universitas Singaperbangsa Karawang

ABSTRAK

Di dalam ilmu hukum dikenal dua (2) macam hukum, ada hukum publik dan hukum privat. Hukum publik merupakan hukum yang mengatur hubungan hukum antara individu dan negara, sedangkan hukum privat merupakan hukum yang mengatur hubungan hukum antara individu dengan individu. Dalam pembahasan kali ini penulis akan membahas mengenai salah satu cabang dari ilmu hukum privat yaitu hukum perlindungan konsumen. Hukum perlindungan konsumen diatur di dalam undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hukum perlindungan konsumen ini diciptakan karena ketidakseimbangan kedudukan antara produsen dan konsumen, konsumen memiliki posisi yang lebih rendah dibandingkan dengan produsen, maka dari itu Undang-undang No 8 Tahun 1999 ini hadir untuk membuat keseimbangan kedudukan antara konsumen dan produsen agar terciptanya keadilan.

Kata Kunci : BPSK, Hukum Perlindungan Konsumen, UU Perlindungan Konsumen

PENDAHULUAN

Hukum konsumen secara global berkembang pada abad ke 19 yang ditandai dengan munculnya gerakan konsumen yang terjadi di Amerika Serikat (AS). Gelombang yang pertama terjadi di tahun 1891 yang ditandai dengan terbentuknya liga konsumene di new york dan merupakan yang pertama di dunia, kemudian pada tahun 1898 di tingkat nasional Amerika Serikat terbentuk liga konsumen nasional. Kemudian pada tahun 1906 Amerika Serikat melahirkan undang-undang perlindungan konsumen yaitu The meat inspection act and the food and drugs act namun pada tahun 1937 ada tragedi yang dikenal dengan Elixir sulfanilamide yang menewaskan 93 konsumen di Amerika Serikat akhirnya undang-undang itu diamandemen pada tahun 1938 menjadi The food, drug, and cosmetics act. Setelah ini kemudian perkembangan hukum konsumen di dunia terus berlanjut dengan ditandai dengan beberapa negara mulai membentuk undang-undang perlindungan konsumen. Beberapa negara itu yakni :

1. Amerika Serikat, mengalami beberapa kali amandemen di tahun 1969 dan 1970, “unfair trade practices and consumer protection (lousiana) law” tahun 1973.

2. Jepang, membuat undang-undang pada tahun 1968 yakni "The consumer protection fundamental act".
3. Inggris, mengalami amandemen pada tahun 1971, "The consumer protection act".
4. Kanada, yakni "The consumer amendment act" tahun 1971.
5. Kemudian Singapura pada tahun 1975, "The consumer protection (trade description and safety requirement act).
6. Finlandia pada tahun 1978, "The consumer protection act".
7. Irlandia pada tahun 1978, "The consumer information act".
8. Kemudian Australia pada tahun 1978, "The consumer affairs act".
9. Thailand pada tahun 1979, "The consumer act".

Iniilah beberapa negara yang mulai membentuk undang-undang hukum perlindungan konsumen pada awal perkembangan huku perlindungan konsumen.²

Di indonesia masalah perlindungan konsumen mulai pada dekade 1970an. Hal ini ditandai dengan berdirinya (YLKI) Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia pada bulan mei 1973. Pada saat itu gagasan mengenai perlindungan konsumen ini disampaikan secara luas kepada masyarakat melalui kegiatan advokasi konsumen, seperti pengaduan, pengujian, penelitian, pendidikan, dan publikasi media konsumen. Kemudian pada dekade 1980an perjuangan untuk mewujudkan undang-undang perlindungan dilakukan selama bertahun-tahun karena pada saat itu pemerintah orde baru bersama DPR tidak memiliki keiginan besar untuk mewujudkannya dengan bukti bahwa pengesahan Rancangan Undang-undang Perlindungan Konsumen selalu ditunda. Dan pada akhirnya setelah pemerintahan pada masa orde baru jatuh dan muncul era reformasi, barulah pada saat itu keinginan untuk mewujudkan undang-undang perlindungan konsumen baru bisa terwujud, tepatnya pada masa pemerintahan BJ Habibie. Tepat pada tanggal 20 april 1999 Undang-undang Perlindungan Konsumen disahkan.³

Hukum konsumen termasuk kedalam hukum perdata dalam arti luas, yakni Hukum Perdata (KUH Perdata), Hukum Dagang (KUH Dagang), serta kaidah-kaidah keperdataan lain yang termuat kedalam perundang-undangan lainnya. Di dalam pasal 2 Undang-undang Perlindungan Konsumen disebutkan perlindungan konsumen merupakan usaha bersama yang berdasarkan kepada lima (5) asas yang relevan dengan pembangunan nasional yakni:

1. Asas Manfaat, dalam pengertiannya dengan hadirnya Undang-undang Perlindungan Konsumen ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi para konsumen dan pelaku usaha. Bagi konsumen dengan hadirnya UUPK ini mempertegas posisi konsumen yang memiliki hak dan kewajiban yang dilindungi oleh hukum, selain itu untuk pelaku usaha pun hadirnya UUPK ini dapat mendorong iklim berusaha yang sehat serta menciptakan perusahaan yang tanggung untuk bersaing dan menghasilkan barang yang berkualitas.
2. Asas Keadilan, dengan hadirnya UUPK ini diharapkan dapat mewujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan bagi konsumen dan pelaku usaha untuk mendapatkan hak dan menjalankan kewajibannya dengan adil, karena

² Abdul Atsar dan Rani Apriani, Hukum Perlindungan Konsumen (Deepublish 2019) 8-9.

³ Abdul Atsar dan Rani Apriani, Hukum Perlindungan Konsumen (Deepublish 2019) 10.

dengan terciptanya iklim berusaha yang sehat diharap dapat membantu memajukan kualitas barang.

3. Asas Keseimbangan, asas keseimbangan ini bermaksud memberikan keseimbangan antara kepentingan pelaku usaha, konsumen dan pemerintah baik dari aspek regulasi ataupun penegakan norma-norma perlindungan konsumen.
4. Asas Keamanan dan Keselamatan, asas ini dimaksudkan memberikan keselamatan, dan keamanan kepada konsumen dalam menggunakan barang dan/jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas Kepastian Hukum, asas ini dimaksudkan untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen maupun pelaku usaha dan agar baik konsumen maupun pelaku usaha dapat menaati hukum dan memperoleh keadilan, dan negara menjamin kepastian hukumnya.

Dengan pemberlakuan UUPK ini diharapkan dapat memberikan pedoman yang pasti atas penyelenggaraan perlindungan konsumen di Indonesia dan diharapkan semua pihak dapat menjalankan hak dan kewajiban sesuai dengan yang telah ditentukan oleh undang-undang.⁴

Dalam pembentukannya, Undang-undang Perlindungan Konsumen memiliki tujuan yang ingin dicapai dan terwujud. Ada beberapa tujuan yang tercantum di dalam pasal 3 Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yakni:

1. Meningkatkan kemampuan, kemandirian serta kesadaran konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dan menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
3. Meningkatkan kesadaran konsumen dalam menentukan, memilih, dan menuntut haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan hukum yang mengandung kepastian hukum serta keterbukaan informasi dan memudahkan akses untuk mendapatkan informasi.
5. Meningkatkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen dan tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa dan menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, keamanan, keselamatan, dan kenyamanan konsumen.⁵

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* dalam bahasa Inggris-Amerika atau *consument* dalam bahasa Belanda. Dalam artian umum pengertian konsumen merupakan pengguna barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu dan menurut pasal 1 ayat (2) Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, "konsumen merupakan setiap

⁴ Abdul Atsar dan Rani Apriani, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Deepublish 2019) 25-27.

⁵ Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung: PT Raja Grafindo Persada 2004) 26.

orang pemakai barang dan/atau jasa untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain".⁶

Konsumen memiliki hak dan kewajiban yang dijamin oleh undang-undang dan tercantum dalam pasal 4 dan 5 Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Hak konsumen

1. Hak kenyamanan, keselamatan, dan keamanan dalam menggunakan barang maupun jasa.
2. Hak memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur, mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa.
4. Hak untuk didengar keluhan dan pendapatnya atas barang dan jasa yang digunakan.
5. Hak mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut.
6. Hak mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak mendapatkan perlakuan dan pelayanan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak mendapatkan kompensasi, ganti rugi, penggantian apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.
9. Hak hak yang diatur didalam perundang-undangan lainnya.

Kewajiban Konsumen

1. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian barang dan jasa demi keamanan dan keselamatan.
2. Mempunyai itikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan jasa.
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang sudah disepakati bersama.⁷

Kegiatan usaha sekarang ini bisa ditemukan diberbagai media online dengan sangat mudah, karena pada saat ini portal informasi lebih lengkap tersaji diberbagai situs maupun website. Saat ini banyak sekali pelaku usaha yang menawarkan dan menjualkan barangnya di situs-situs jual beli dan mereka berhasil menjadi sukses walaupun dengan modal yang bisa dibilang sangat minim. Sekarang ini konsumen sedang ramai berbelanja online melalui situ onlne shop, bahkan konsumen sekarang ini lebih memilih berbelanja di online shop daripada harus mencari langsung di toko sekitar tempat tinggalnya, namun dengan kebiasaan baru ini malah meimbulkan masalah baru bagi konsumen dimulai dari barang yang tidak sesuai ketika sampai dirumah, barang yang tidak dikirimkan oleh pelaku usaha, keterlambatan pengiriman dan lain sebagainya, dan tidak jarang juga ketika dihadapkan pada masalah ini konsumen tidak berdaya untuk menuntut hak nya.

Pelaku usaha dijelaskan di dalam pasal 1 angka (3) Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, merupakan perorangan atau badan usaha yang

⁶ Az Nasution, "Aspek Hukum Perlindungan Konsumen, Jurnal Teropong Mei 2003, Masyarakat Pemantau Peradilan Indonesia, 6-7.

⁷ Abdul Atsar dan Rani Apriani, Hukum Perlindungan Konsumen (Deepublish 2019) 39-40.

berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang berkedudukan dan melakukan kegiatan usaha di wilayah Negara Republik Indonesia.⁸ Sama seperti konsumen, pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban yang dijamin oleh Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan terdapat didalam pasal 6 dan 7.

Hak Konsumen

1. Hak menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan atau jasa.
2. Hak mendapatkan perlindungan hukum atas tindakan konsumen yang tidak baik.
3. Hak melakukan pembelaan diri di dalam penyelesaian sengketa konsumen.
4. Hak mendapatkan rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian yang dialami oleh konsumen tidak disebabkan oleh pelaku usaha.

Kewajiban Konsumen

1. Pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usahanya harus beritikad baik.
2. Pelaku usaha harus memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang dan memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
3. Pelaku usaha harus melayani dan konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu yang berlaku.
5. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, mencoba barang, memberi jaminan atau garansi atas barang atau jasa yang diperdagangkan.
6. Memberikan kompensasi atau ganti rugi akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberikan kompensasi atau ganti rugi karena kerugian akibat barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.⁹

Prinsip-prinsip mengenai kedudukan konsumen dalam hubungan dengan pelaku usaha didasarkan doktri atau teori yang dikenal dalam perkembangan sejarah hukum perlindungan konsumen, antara lain:

1. Let The Buyer Beware (Caveat Emptor)
Doktrin ini merupakan dasar dari lahirnya sengketa di bidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi bahwa pelaku usaha dan dan konsumen merupakan dua pihak yang seimbang sehingga konsumen tidak memerlukan perlindungan. Dalam doktrin ini apabila konsumen mengalami kerugian, pelaku usaha dapat berdalih bahwa kerugian yang dialami oleh konsumen adalah akibat dari kelalaian konsumen itu sendiri.
2. The Due Care Theory

⁸ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Doktrin ini menyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasarkan produknya, baik barang maupun jasa. Dan selama pelaku usaha berhati-hati maka ia tidak dapat dipersalahkan.

3. The Privity Of Contract

Doktrin ini menyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, akan tetapi hal itu baru dapat terjadi jika diantara mereka telah terjalin suatu hubungan kontraktual, atau telah terjadi suatu perjanjian. Dan pelaku usaha tidak dapat dipersalahkan diluar hal-hal yang diperjanjikan. Dengan demikian gugatan yang dapat dilakukan oleh konsumen merupakan gugatan wanprestasi.¹⁰

Perlindungan konsumen, masalah perlindungan konsumen pada saat ini semakin gencar diperbincangkan karena pada era perdagangan bebas saat ini banyak produk barang maupun jasa yang ditawarkan oleh para pelaku usaha kepada masyarakat. Namun hal ini menjadi masalah karena hak dan kepentingan konsumen pada era saat ini banyak yang dikesampingkan oleh pelaku usaha, sehingga kedudukan konsumen menjadi berada di bawah pelaku usaha, hal ini tentunya tidak sejalan dengan tujuan dari Undang-undang Perlindungan Konsumen. Hal ini tentunya harus diperhatikan bersama-sama.

Permasalahan yang dihadapi oleh konsumen tidak hanya sekadar bagaimana memilih barang, namun jauh lebih kompleks dari itu yang menyangkut kesadaran semua pihak, baik pelaku usaha, pemerintah, maupun konsumen itu sendiri. Pelaku usaha harus menyadari bahwa mereka harus menghargai hak-hak konsumen, dan memproduksi barang atau jasa yang berkualitas dan aman untuk digunakan atau dikonsumsi, dan tentunya dengan mengikuti standar yang berlaku, dan harga yang sesuai. Pemerintah pun harus menyadari bahwa perlunya undang-undang dan peraturan-peraturan yang mengatur tentang berpindahannya barang atau jasa dari pelaku usaha kepada konsumen, dan pemerintah pun bertugas mengawasi agar peraturan yang dibuat berjalan dengan baik.

Pemerintah dalam melaksanakan perlindungan konsumen melakukan banyak cara, salah satunya dengan mendirikan lembaga-lembaga yang bergerak untuk melindungi perlindungan konsumen. Dan lembaga-lembaga ini pun diatur di dalam UUPK sebagai dasar pembentukannya. Melalui Peraturan Permerintah No 57 Tahun 2001 Badan Perlindungan Konsumen Nasional dibentuk, dan secara operasional lembaga ini baru terlaksana pada 5 oktober 2004 sesuai dengan Keppres No 150 Tahun 2004. BPKN ini merupakan lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah yang berfungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia. BPKN mempunyai fungsi dan tugas yang ditetapkan dalam pasal 33 dan 34 Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Fungsi dan tugas BPKN yakni:

1. Memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka menyusun kebijakan perlindungan konsumen.
2. Melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan-peraturan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.
3. Melakukan penelitian terhadap barang atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen.

¹⁰ Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen indonesia (Jakarta: PT Grasindo 2006), 61.

4. Mendorong lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk berkembang.
5. Menyebarkan informasi mengenai perlindungan konsumen dan menyatakan sikap keberpihakan terhadap konsumen.
6. Menerima pengaduan tentang pelanggaran terhadap konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha
7. Melakukan survei menyangkut tentang kebutuhan konsumen.

Dari segi keanggotaan BPKN terdiri dari beberapa unsur di dalamnya, ada dari unsur pemerintah, pelaku usaha, LPKSM, akademisi dan tenaga ahli, serta keseluruhannya berjumlah 17 anggota serta dibantu beberapa staf sekretariat. BPKN berkedudukan di daerah Jakarta. BPKN pun telah menetapkan tugas dan tata cara kerjanya berdasarkan keputusan ketua BPKN No.02/BPKN/KEP/12/2004. Kemudian untuk memperlancar dan mempercepat kerjanya BPKN membentuk beberapa komisi, yakni Komisi I Penelitian dan Pengembangan, Komisi II Informasi Edukasi dan Pengaduan, Komisi III Kerja sama.¹¹

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Lembaga ini bergerak di dalam bidang perlindungan konsumen, LPKSM juga di dalam UUPK memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) mempunyai tugas, yakni:

1. Menyebarkan informasi untuk meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban serta kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang atau jasa.
2. Memberikan konsultasi kepada konsumen yang membutuhkannya.
3. Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen.
4. Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya. Dan menerima keluhan serta pengaduan konsumen,
5. Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat dalam melaksanakan perlindungan konsumen.

Hingga saat ini Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) telah berkembang kurang lebih sebanyak 200 lembaga yang tersebar di berbagai Provinsi, Kabupaten dan Kota yang ada di Indonesia. Namun lembaga yang sudah terdaftar ada 107 Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).

Selain dua lembaga diatas ada satu lagi lembaga perlindungan konsumen yang terdapat di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Lembaga tersebut tersebar disetiap daerah yang ada di Indonesia, lembaga tersebut pun dalam menyelesaikan sengketa konsumen tanpa harus melalui jalur pengadilan.

PEMBAHASAN

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan lembaga independent yang dibentuk untuk melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Kemudian tugas daripada BPSK juga memberikan konsultasi perlindungan konsumen, melakukan pengawasan terhadap pencantuman

¹¹ Abdul Atsar dan Rani Apriani, Hukum Perlindungan Konsumen (Deepublish 2019) 74-78.

klausula baku, menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, memanggil pelaku usaha yang diduga melakukan pelanggaran konsumen, memanggil saksi, serta menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap konsumen.¹²

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan lembaga non struktural yang berkedudukan di Kabupaten dan Kota dan mempunyai fungsi menyelesaikan sengketa di luar pengadilan. Dalam struktur keanggotaannya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terdiri dari unsur Pemerintah, Konsumen, dan Pelaku Usaha. Dengan adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diharapkan mampu mempermudah, mempercepat dan menjamin kepastian hukum bagi konsumen yang ingin menuntut hak - hak nya kepada Pelaku usaha. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen juga memiliki wewenang untuk melakukan penelitian dan pemeriksaan terhadap bukti surat, dokumen, bukti barang, hasil uji laboratorium, dan bukti - bukti lain, baik yang diajukan oleh konsumen maupun pelaku usaha.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen juga merupakan pengadilan khusus konsumen dengan proses yang cepat, murah, dan sederhana. Pemeriksaannya dilakukan oleh hakim tunggal serta kehadiran pihak ketiga seperti pengacara tidak diperkenankan. Putusan daripada BPSK tidak dapat dilakukan banding atas putusannya kecuali bertentangan dengan undang - undang yang berlaku.¹³

Kementrian perdagangan mencatat ada 73 lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dari 491 kabupaten yang ada di Indonesia, jumlah ini terhitung kecil dengan hanya mencapai 12,46 persen. Hal ini disampaikan oleh Direktur Jendral Standarisasi dan Perlindungan Konsumen, Nus Nuzulia Ishak di Mataram, Selasa (25/9).¹⁴

Adapun tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menurut pasal 52 Undang - Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

1. Melaksanakan penanganan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi, konsiliasi, atau arbitrase.
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen untuk konsumen.
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha.
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila ada pelanggaran ketentuan di dalam Undang - Undang ini.
5. Menerima pengaduan dari konsumen baik tertulis maupun tidak tertulis atas terjadinya pelanggaran terhadap konsumen.
6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan terhadap sengketa konsumen.
7. Memanggil pelaku usaha yang diduga melakukan pelanggaran terhadap konsumen.
8. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli, atau orang yang dianggap tahu tentang pelanggaran terhadap Undang - Undang ini.

¹² Zainul Akhyar Harpani Matnuh dan Hardianto, 'Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Banjarmasin' (2015) Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan 773, 774.

¹³ Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen (Jakarta: Sinar Grafika 2018), 126.

¹⁴ ANT, 'Jumlah BPSK Hanya 12,46 Persen' (2012), HukumOnline.com, Diakses 2 Juni 2021.

9. Meminta bantuan dari penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau pihak lain yang tahu pelanggaran terhadap Undang – undang ini.
10. Mendapatkan, menilai, dan meneliti surat, dokumen, atau alat bukti lain untuk penyelidikan atau pemeriksaan.
11. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar Undang – undang Perlindungan Konsumen ini.¹⁵

Metode Penyelesaian Mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrase di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Adanya hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen membuat terjadinya sengketa, hal ini terjadi karena barang yang diterima oleh konsumen cacat, tidak sesuai, bahkan tidak sampai ke konsumen. Tentunya cara penyelesaian untuk masalah sengketa ini terdapat dua jalur penyelesaian, ada yang melalui jalur di luar pengadilan dan di dalam pengadilan. Namun pada kesempatan kali ini penulis akan membahas mengenai penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan bisa dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di masing – masing daerah Kabupaten dan Kota. Di dalam penyelesaian melalui BPSK ini terdapat 3 metode penyelesaian sengketa yang pertama ada mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Dari masing – masing metode penyelesaian ini terdapat perbedaan yang sebenarnya tidak terlalu signifikan. Para pihak yang bersengketa pun diberikan kebebasan untuk memilih metode mana yang ingin mereka jalani.

1. Mediasi

Penyelesaian sengketa yang pertama adalah melalui Mediasi. Apabila terjadi sengketa diusahakan dapat melalui penyelesaian mediasi terlebih dahulu. Mediasi merupakan penyelesaian sengketa dengan pihak ketiga sebagai perantara. Pihak ketiga yang dimaksud merupakan pihak yang memberikan masukan dan saran kepada para pihak untuk menyelesaikan sengketa mereka. Berdasarkan pada SE Direktorat Jendral Perdagangan Dalam Negeri Nomor 40/PDN/02/2010 Tahun 2010, disitu dijelaskan tentang tiga tahapan Mediasi, yaitu tahap pra mediasi, Mediasi, dan penanganan tindak lanjut. Pada tahap pra mediasi ada tahapan – tahapan yang musti dilalui, yakni:

- 1) Pendaftaran dan pencatatan pengaduan .
 - A. Konsumen menyampaikan pengaduan langsung kepada dinas perdagangan.
 - B. Mengisi lembar pengaduan konsumen.
 - C. Petugas mencatat pengaduan dalam buku agenda.
 - D. Petugas membuat matrixs penyelesaian pengaduan konsumen.
- 2) Dalam hal pendaftaran dan pencatatan sudah lengkap dan benar, mediasi siap dilaksanakan dan dinas menentukan hari untuk dilakukannya mediasi.
- 3) Apabila pada undangan pertama konsumen tidak hadir maka pengaduan konsumen dianggap gugur.
- 4) Apabila pada undangan pertama pelaku usaha tidak hadir maka dinas kembali melakukan pemanggilan keada pelaku usaha.
- 5) Pra mediasi dilakukan paling lama tujuh hari kerja terhitung sejak konsumen menandatangani lembar pengaduan konsumen.

¹⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Setelah tahapan ini dipenuhi oleh para pihak yang bersengketa, tahap berikutnya merupakan tahapan mediasi. Pada tahap mediasi terdapat beberapa ketentuan – ketentuan yang diatur:

- 1) Mediasi dipimpin oleh aparat dinas yang berperan sebagai mediator dan dibantu oleh notulis.
- 2) Mediator menyampaikan tata tertib mediasi.
- 3) Mediator menyampaikan prinsip – prinsip penanganan penyelesaian sengketa konsumen.
- 4) Mediator menyampaikan hak dan kewajiban para pihak yang diatur di dalam Undang – undang No 8 Tahun 1999.
- 5) Mediator memberikan kesempatan yang sama kepada pelaku usaha dan konsumen untuk menyampaikan masalah dan harapannya.
- 6) Notulis mencatat semuanya selama persidangan dilakukan.
- 7) Mediator mengarahkan para pihak untuk menyelesaikan sengketa secara musyawarah dan kekeluargaan.
- 8) Apabila diperoleh kesepakatan dari para pihak, mediator membuat berita acara dan ditandatangani oleh para pihak, mediator, dan para saksi.
- 9) Jika pelaku usaha belum dapat menerima tuntutan konsumen, mediator memberikan:
 - A. Kesempatan paling lama lima hari kerja untuk melengkapi bukti sanggahan terhadap tuntutan konsumen.
 - B. Mediator menetapkan waktu pelaksanaan mediasi lanjutan.
- 10) Jika tidak tercapai kesepakatan antara para pihak mediator memberikan alternatif penyelesaian sengketa melalui pengadilan setempat.
- 11) Jika telah ditandatangani berita acara oleh para pihak, maka pengaduan dianggap selesai.
- 12) Proses penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan dilakukan paling lama 12 hari kerja sejak pendaftaran dan pencatatan pengaduan.

Setelah semua proses ini selesai dijalani maka langkah selanjutnya adalah tindak lanjut atas kesempatan yang telah tercapai diantara para pihak hal itu merupakan tujuan dari dilaksanakannya mediasi.¹⁶

2. Konsiliasi

Konsiliasi merupakan bentuk proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan, sama halnya seperti Mediasi. Pada prosesnya dilibatkan para pihak lain di luar pengadilan yang sifatnya sebagai fasilitator yang bersikap pasif. Dan fasilitator ini telah mendapat persetujuan dari BPSK. Konsiliasi ini memiliki beberapa tahapan yang harus dilalui oleh para pihak sebagai berikut:

- 1) Konsumen yang merasa dirugikan melaporkan pengaduan untuk menyelesaikan sengketa kepada BPSK, baik secara lisan maupun tulisan.
- 2) Setelah semua persyaratan dipenuhi oleh konsumen, sekretariat BPSK melaporkan pengaduan kepada ketua BPSK.
- 3) Dalam jangka waktu 3 hari ketua BPSK melakukan pemanggilan kepada pelaku usaha secara tertulis dengan melampirkan salinan pengaduan.

¹⁶ Abdul Atsar dan Rani Apriani, Hukum Perlindungan Konsumen (Deepublish 2019)

- 4) Surat pemanggilan yang diberikan kepada pelaku usaha berisikan hari, jam, tanggal, dan tempat persidangan
- 5) Atas surat pemanggilan tersebut pelaku usaha wajib memberikan surat jawaban atas pengaduan tersebut pada sidang pertama.
- 6) Pemeriksaan dilakukan oleh tiga orang yang merupakan unsur dari konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah, serta dibantu oleh panitera.
- 7) Pada pemeriksaan itu majelis bersifat pasif dan hanya memberikan pendapat kepada para pihak yang bersengketa.
- 8) Pelaku usaha harus dapat menunjukkan alat bukti untuk memperkuat argumen atas tuduhan yang diterimanya.
- 9) Apabila tercapai kesepakatan antara para pihak maka majelis akan membuat keputusan selambat – lambatnya 20 hari sejak permohonan diterima.
- 10) Para pihak membuat perjanjian penyelesaian sengketa dan ditandatangani oleh para pihak, seluruh majelis, dan ketua majelis.
- 11) Dalam jangka waktu selambat – lambatnya tujuh hari kerja sejak keputusan dibacakan kepada para pihak, dan setelah jangka waktu 14 hari tidak ada keberatan, maka dalam jangka waktu 7 hari para pihak wajib melaksanakan putusan tersebut.¹⁷

Keputusan dari BPSK ini bersifat final dan mengikat para pihak serta putusan tersebut dapat dimintakan penetapan eksekusi kepada pengadilan negeri setempat.

3. Arbitrase

Arbitrase ini merupakan penyelesaian sengketa yang disepakati oleh para pihak untuk diselesaikan oleh pihak ketiga. Saat ini penyelesaian arbitrase dianggap lebih sederhana oleh para pihak karena proses arbitrase tidak begitu rumit serta jangka waktunya terhadap penetapan tersebut sudah ditetapkan. Menurut Keputusan Menteri Perdagangan Dalam Negeri Republik Indonesia No. 350/Mpp/KEP/12/2001 Tahun 2001 “arbitrase merupakan penyelesaian sengketa diluar pengadilan dan para pihak telah sepenuhnya menyerahkan kepada BPSK”. Dalam hal proses yang dilakukan di dalam Arbitrase pada dasarnya sama dengan yang ada di Konsiliasi, namun yang membedakan disini adalah peran daripada majelis nya, jika di dalam proses konsiliasi majelis bersifat pasif, di dalam proses arbitrase majelis bersifat aktif dalam menentukan jalannya proses penyelesaian sengketa. Dan juga putusan dalam arbitrase dilakukan oleh majelis.¹⁸

Contoh Kasus Pelanggaran Konsumen Akibat Pesawat Delay

Hampir empat belas tahun lalu, salah seorang penumpang maskapai wings air bernama david tobing berjuan menuntut ganti rugi karena penundaan jadwal yang dialaminya ke Pengadilan Negeri Jakarta Pusat dalam perkara No 309/PDT.G/2007/PN.Jkt.Pst.David. pria ini merupakan advokat yang kerap menangani kasus-kasus perlindungan konsumen. Pada 16 agustus david hendak melakukan perjalanan ke Surabaya untuk menghadiri persidangan menggunakan Wings Air IW 8985. Keberangkatan direncanakan pukul 08.35 WIB. Setelah menunggu sejam David diberitahu petugas bahwa keberangkatan pesawatannya akan terlambat 90 menit karena pesawat masih

¹⁷ Abdul Atsar dan Rani Apriani, Hukum Perlindungan Konsumen (Deepublish 2019), 92-94.

¹⁸ Abdul Atsar dan Rani Apriani, Hukum Perlindungan Konsumen (Deepublish 2019), 94.

berada di Yogyakarta. Akibat keterlambatan ini David terpaksa mencari penerbangan lain untuk menuju Surabaya. Dalam persidangannya melawan pihak maskapai Wings Air majelis hakim yang memeriksa dan mengadili perkara ini memenangkan perkara David. “mengabulkan gugatan untuk seluruhnya”. Hakim menghukum Lion Air membayar ganti rugi sebesar Rp. 718.500 dan biaya perkara Rp. 234.000. hakim juga menyatakan klausula baku mengenai pengalihan tanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan karena pembatalan dan/atau keterlambatan pengangkutan, dinyatakan batal demi hukum dan tidak memiliki kekuatan hukum mengikat.¹⁹

PENUTUP

Kesimpulan

Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa di Indonesia hukum konsumen mulai muncul pada dekade 1970an dan juga kemunculannya ditandai dengan berdirinya YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) pada bulan Mei tahun 1973. Kemudian pemerintah Indonesia membuat Undang - Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dimana Undang - Undang ini diciptakan untuk mengakomodir kepentingan dan perlindungan bagi konsumen maupun pelaku usaha. Di dalam UUPK ini di dalamnya terdapat pengaturan - pengaturan untuk menyelesaikan jika terjadi suatu sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. kemudian di dalam perlindungan konsumen ini ada beberapa lembaga - lembaga yang dibentuk untuk kepentingan penyelenggaraan hukum perlindungan konsumen ini, diantaranya lembaga - lembaga tersebut adalah, BPKN (Badan Perlindungan Konsumen Nasional), BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), dan LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat).

Pada pembahasan diatas BPSK merupakan badan yang berwenang menyelesaikan sengketa konsumen, BPSK ini berada di tiap Kabupaten dan Kota. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ini mempunyai beberapa metode penyelesaian sengketa nya, yakni ada metode Mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrase. Di dalam penyelesaian sengketa melalui BPSK ini para pihak diberikan kebebasan untuk memilih metode penyelesaiannya sendiri. dan penyelesaian sengketa melalui BPSK ini merupakan penyelesaian alternatif yang sederhana, murah, dan cepat.

DAFTAR BACAAAN

Akhyar Harpani Matnuh, Zainul dan Hardianto, ‘Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Banjarmasin’ (2015) Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan.

ANT, ‘Jumlah BPSK Hanya 12,46 Persen’ (2012), HukumOnline.com, <https://new.hukumonline.com/berita/baca/lt5061a0f0e6676/jumlah-bpsk-hanya-12-46-persen/>, Diakses 2 Juni 2021.

Atsar, Abdul dan Rani Apriani, Hukum Perlindungan Konsumen (Deepublish 2019).

Miru, Ahmad dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen (Bandung: PT Raja Grafindo Persada 2004).

Nasution, Az “Aspek Hukum Perlindungan Konsumen, Jurnal Teropong Mei 2003, Masyarakat Pemantau Peradilan Indonesia.

¹⁹ Abdul Atsar dan Rani Apriani, Hukum Perlindungan Konsumen (2019), 132-133.

Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia (Jakarta: PT Grasindo 2006),
Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia (Jakarta: PT Grasindo 2006).

Tri Siwi Kristiyanti, Celina, Hukum Perlindungan Konsumen (Jakarta: Sinar Grafika
2018).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan
Konsumen.