



ALUR PROSES PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KARAWANG

Imam Arifin Daffa, Devi Siti Hamzah Marpaug
Fakultas Hukum, Universitas Singaperbangsa Karawang

ABSTRAK

Pasal 49 ayat (1) juga menyatakan bahwa Pemerintah membentuk organisasi penyelesaian debat pelanggan di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian pertanyaan pembelanja di luar pengadilan. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah lembaga yang dipercaya untuk mengurus dan menyelesaikan pertanyaan antara pelaku bisnis dan pembeli.

Kantor tersebut adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang menunjukkan kompleksitas proses pengadilan yang umumnya akan panjang, formal dan berbelit-belit dengan pendekatan elektif untuk menyelesaikan perdebatan di luar pengadilan dengan mempertimbangkan standar biaya yang cepat, lugas dan minimal. Penjelajahan ini diarahkan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berkedudukan di Kabupaten Karawang dengan menggunakan pendekatan dan pendekatan yuridis yang mengatur. Tugas BPSK dilihat dari UU no. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat ditempuh dengan 3 (tiga) strategi, yaitu strategi peredaan, intervensi dan mediasi berdasarkan keputusan dan pemahaman dari pertemuan-pertemuan interogasi. Jenis pilihannya adalah konklusif dan membatasi untuk memanfaatkan strategi peredaan dan intervensi.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Penyelesaian Konsumen, Badan Penyelesaian Konsumen

PENDAHULUAN

Tujuan pertanyaan melalui Alternative Dispute Resolution (ADR) pertama kali muncul di Alternative Dispute Resolution (ADR) Inggris yang merupakan istilah yang sebelumnya muncul di Amerika Serikat. ADR merupakan solusi atas kekecewaan kelompok masyarakat Amerika Serikat dengan kerangka pengadilan yang berlaku di negara mereka. Isu-isu yang muncul saat itu, tujuan debat melalui pengadilan menghabiskan banyak waktu, biaya mahal dan penyelesaian meragukan yang dapat memenuhi pertemuan. ADR

diciptakan oleh para profesional hukum dan skolastik sebagai proses tujuan pertanyaan yang memberikan rasa keadilan.

Pasal 29 ayat (1) dalam peraturan jaminan pembeli menyatakan bahwa Pemerintah bertanggung jawab untuk membina pelaksanaan asuransi pelanggan yang menjamin pengadaan hak istimewa pembeli dan pengusaha serta pelaksanaan komitmen pembeli dan pengusaha. Selain itu, Pasal 49 ayat (1) juga menyatakan bahwa Pemerintah menetapkan kantor penyelesaian pertanyaan pembeli di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian perdebatan pembeli di luar pengadilan. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah organisasi yang dipercaya untuk mengurus dan menyelesaikan perdebatan antara pengusaha dan pembeli.

Di dalam Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terdapat 2 tujuan debat, satu melalui penuntutan dan non-kasus untuk BPSK Karawang sendiri, dengan fokus pada proses tujuan pertanyaan melalui non-perkara, dimana tujuan debat diatur dalam Pasal 52 UUPK, menurut Menurut hemat penulis, masyarakat Karawang sendiri masih banyak yang belum mengetahui tentang aliran tersebut. proses tujuan debat nasabah di BPSK Karawang, dengan penyusunan ini diharapkan dapat membantu memudahkan masyarakat Karawang untuk memahami perkembangan proses tujuan pertanyaan tanpa kendala.

Dalam penelitian ini menggunakan strategi yuridis standarisasi. Standarisasi yuridis, khususnya pemeriksaan standar yang sah, sistematika yang sah, tingkat sinkronisasi yang sah dan korelasi yang sah. Standarisasi yuridis ini juga dengan berbagai informasi sah yang sesuai.

PEMBAHASAN

1. Bagaimana Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Karawang dalam alur proses penyelesaian sengketa konsumen.

BPSK Kabupaten Karawang dibentuk dengan memperhatikan Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2010 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Kota Serang, Kota Kendari, Kota Bukittinggi, Kota Singkawang, Kota Pontianak, Kabupaten Kotawaringin Barat, Kabupaten Padangpariaman, Kabupaten Karawang, dan Kabupaten Batu. abu. . Sebagai kelanjutan dari pilihan tersebut, Menteri Perdagangan Republik Indonesia sekitar kemudian memberikan Keputusan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 704/MDAG/KEP/9/2011 tentang Pengangkatan Anggota. Badan Penyelesaian Sengketa Pembeli di Pemerintah Kabupaten Karawang.

Sesuai dengan pilihannya, terdapat 9 (sembilan) orang dari BPSK Kabupaten Karawang yang terdiri dari 3 (tiga) bagian pemerintah, 3 (tiga) pengelola uang, dan 3 (tiga) pembeli. Saat ini BPSK Kabupaten Karawang dimotori oleh Puryanto, S.H., M.H. berasal dari bagian otoritas publik. Secara keseluruhan susunan dan jumlah orang dari BPSK Kabupaten Karawang adalah sebagai berikut:

1. Puryanto,SH.,M.H., ketua merangkap anggota (pemerintah)
2. Wawan Gunawan, wakil ketua merangkap anggota (konsumen)
3. Aria Zulkarnain, SE., M.E., anggota (pemerintah)
4. Endang Sutisna, SH., anggota (pemerintah)

5. Eddy Djunaedy M. anggota (konsumen)
6. Mas Muhyi, SE.MM., anggota (komunsen)
7. R. Ade Kesatriadi anggota (pelaku usaha)
8. H. Diding Syaripudin, SH. MH, anggota (konsumen)
9. Robbert James, SH., M.H., anggota (pelaku usaha)

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kabupaten Karawang dengan visi membuat suatu karya untuk menentukan pertanyaan pembeli dengan pengusaha penghibur yang cepat, sederhana dan lugas dengan berfokus pada konsultasi untuk mencapai kesepakatan tentang sifat tenaga kerja dan produk, khususnya di bidang daerah Karawang. Selain memiliki visi dalam mewujudkan upaya tujuan debat pembeli, BPSK Kabupaten Karawang juga memiliki beberapa misi, antara lain:

1. Mewujudkan Kabupaten Karawang sebagai kabupaten yang ramah konsumen.
2. Menciptakan konsumen cerdas dan berdaya.
3. Menciptakan iklim investasi dengan mengutamakan perlindungan terhadap konsumen.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah organisasi luar biasa yang dibentuk oleh otoritas publik di setiap daerah tingkat II untuk penyelesaian pertanyaan pelanggan di luar pengadilan. Badan publik yang memiliki kewajiban dan spesialis termasuk menangani dan menyelesaikan pertanyaan pelanggan dengan persuasi, intervensi dan mediasi, memberikan asuransi pembeli, mengawasi pertimbangan pernyataan standar, menjawab agen publik, membuat gerutuan tenang dan tidak tertulis, memanggil penghibur bisnis yang terkait dengan memiliki mengajukan pelanggaran, mengumpulkan dan memperkenalkan pengamat dan memaksa persetujuan manajerial pada pelaku bisnis yang menyalahgunakan UUPK no. 8 tahun 1999.

Setiap penyelesaian pertanyaan nasabah dilengkapi dengan gathering yang dibingkai oleh Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan dibantu oleh BAE. Sintesis rapat BPSK seharusnya ganjil dengan pengaturan bahwa sekurang-kurangnya 3 orang menangani semua komponen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (2) UUPK, yaitu komponen khusus otoritas publik, pembeli, dan pelaku usaha. Salah satu individu dari perkumpulan tersebut harus dididik dan cakap di bidang regulasi (pasal 18 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001). Seharusnya pengarah pertemuan BPSK dari komponen administrasi, padahal dia tidak memiliki pelatihan yang sah. Untuk menangani tujuan debat pembeli melalui peluit atau syafaat, orang-orang yang disetujui untuk menentukan siapa yang akan menjadi staf, baik sebagai administrator pertemuan dari otoritas publik atau pertemuan dari komponen pelanggan dan komponen penghibur bisnis adalah direktur BPSK.

Adapun Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen , sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi

- 2) Memberikan konsultasi perlindungan hukum
- 3) Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- 4) Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen
- 5) Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- 6) Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dibingkai agar tujuan debat dapat diselesaikan dengan cara yang sederhana, cepat dan sederhana. Dengan cepat karena undang-undang mengatur bahwa dalam tenggang waktu 21 hari kerja, BPSK wajib memberikan pilihannya. Sederhana terletak pada biaya pengadilan yang wajar. Setiap pembelanja yang merasa tertindas oleh pelaku bisnis dapat menggerutu kepada BPSK, baik secara lugas, ditanggapi oleh perantaranya maupun oleh penerima manfaat. Protes yang diajukan oleh perantara mereka atau penerima manfaat mereka harus dilakukan dengan asumsi bahwa pembeli musnah, mati, tua, muda atau bukan penduduk asing.

Pada tingkat dasar, tujuan pertanyaan pembeli diupayakan dilakukan dengan tenang, untuk memenuhi pertemuan tanya jawab (pengaturan manfaat bersama). Tata cara penyelesaian sengketa pembeli diatur dalam UU no. 8 tahun 1999 jo. Kemenperindag Nomor 350/MPP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Siklus pemukiman diatur pada dasarnya dan di luar apa yang dianggap mungkin oleh banyak orang dijauhkan dari iklim konvensional. Itulah yang diatur UUPK jika pengerahan tujuan pertanyaan pelanggan di luar pengadilan telah diambil, klaim melalui pengadilan harus diperlukan dengan asumsi pekerjaan diumumkan tidak efektif oleh salah satu pertemuan pertanyaan.

Tujuan pertanyaan melalui intervensi dilengkapi dengan pertemuan-pertemuan tanya jawab itu sendiri yang diikuti dengan peralihan. Orang tengah sepenuhnya menyajikan interaksi tujuan debat ke pertemuan, baik dalam hal struktur dan ukuran pembayaran atau kegiatan tertentu untuk menjamin bahwa kemalangan pelanggan tidak terulang. Dibandingkan dengan proses tujuan debat melalui pacification, dalam interaksi intervensi ini, arbiter bertindak lebih efektif dengan memberikan bimbingan, ide, dan langkah-langkah berbeda dalam menyelesaikan pertanyaan. Sebagian dari standar syafaat yang disengaja atau tergantung pada pengaturan pertemuan, dalam hal-hal umum, dasar, tertutup dan rahasia, serta campur tangan atau berjalan sebagai fasilitator.

Akibat dari pertimbangan yang merupakan kesepakatan bersama antara pembelanja interogasi dan pelaku bisnis, kemudian dibuat sebagai suatu kesepakatan yang tersusun, yang disahkan oleh majelis-majelis interogasi dan diserahkan kepada majelis BPSK untuk memperkuat kesepakatan. Pilihannya adalah membatasi pada dua pemain. Pilihan berkumpul dalam damai dan syafaat tidak mengandung persetujuan manajerial.

Penegasan adalah jenis perubahan pribadi. Dalam peraturan asersi, pengertian intervensi adalah “suatu teknik penyelesaian suatu perkara pertanyaan umum di luar pengadilan, yang bergantung pada pemahaman mediasi yang dibuat dalam bentuk hard copy oleh majelis-majelis yang ditanyai”. Arbitrase sebagai salah satu dasar tujuan debat elektif yang paling konvensional untuk tujuan debat sebelum gugatan. Selama waktu yang dihabiskan untuk kasus ini, pertemuan interogasi meningkatkan minat mereka kepada orang luar yang tidak memihak dan memberinya kekuatan untuk memutuskan.

Penyelesaian perdebatan melalui intervensi, majelis memilih wasit dari individu BPSK yang berasal dari komponen pengusaha dan nasabah sebagai individu dari perkumpulan. Wasit yang dipilih oleh majelis kemudian, pada saat itu, memilih otoritas ketiga dari individu BPSK yang berasal dari komponen otoritas publik sebagai eksekutif. Pada pendahuluan utama, direktur dewan wajib memilih pilihan sebagai kompromi. Kemudian lagi, jika tidak tercapai keselarasan, pendahuluan dimulai dengan membaca barang-barang dalam klaim pembeli, dan surat tanggapan dari pengusaha. Penyelenggara pertemuan BPSK harus memberikan pintu terbuka yang setara kepada kedua pemain debat untuk memahami masalah yang dimaksud.

Pemilihan perkumpulan secara damai dan intervensi tidak mengandung kewenangan yang sah, sedangkan akibat dari tujuan debat pembeli melalui mediasi ditempuh dengan pilihan perkumpulan yang disahkan oleh pengurus dan individu dari perkumpulan tersebut. Pilihan pengadilan dalam pernyataan mungkin berisi otorisasi manajerial.

Perlu diperhatikan bahwa sesuai dengan pengaturan Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001, BPSK menambahkan bahwa remunerasi berdasarkan persetujuan manajerial ini harus dibebankan kepada pelakunya dengan asumsi perdebatan selesai dengan kebijaksanaan sebagaimana adanya. Hal ini dapat dimaklumi karena pilihan BPSK melalui modifikasi atau intervensi hanya berlaku berdasarkan surat perjanjian yang dibuat dan disahkan oleh dua majelis pemeriksaan, sehingga tidak diperlukan remunerasi mengingat persetujuan yang berwibawa.

Pilihan BPSK merupakan kesimpulan akhir dan memiliki kekuatan legitimasi yang bertahan lama. Pilihan BPSK dapat menuntut eksekusi oleh BPSK ke Pengadilan Negeri dimana pembeli dirugikan. Menyinggung pengaturan Pasal 54 Ayat (3) UUPK dan Pasal 42 (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, pilihan BPSK bersifat konklusif dan membatasi dan merekam daya tarik atau keberatan sampai sekarang tidak mungkin. Lagi pula, Pasal 56 Ayat (2) UUPK sebenarnya memiliki peluang yang luar biasa untuk mendokumentasikan suatu masalah ke pengadilan setempat, dalam waktu 14 hari setelah pilihan BPSK disarankan. Isu tersebut muncul mengingat UUPK tidak membatasi luasnya persoalan dengan pilihan BPSK.

PENUTUP

Kesimpulan

Penyelesaian debat pembelanja di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Karawang merupakan pilihan tujuan pertanyaan di luar pengadilan dengan

pedoman cepat, lugas dan biaya minimal, dimana teknik tujuan pertanyaan diambil dengan memanfaatkan salah satu tujuan pertanyaan. strategi, baik pendamaian, intervensi maupun diskresi berdasarkan keputusan dan pengesahan dari pertemuan-pertemuan interogasi sebagaimana diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Saran

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Karawang dipercaya akan lebih banyak mengadakan upaya dan pelatihan sebagai teknik tujuan pertanyaan pembeli untuk kelompok masyarakat Karawang sehingga individu tidak bingung dan lebih mudah untuk menentukan debat pelanggan yang mereka alami.

DAFTAR PUSTAKA

Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa, Arbitrase Nasional dan Internasional*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), hal. 16.

Mas Achmad Santosa, *Alternative Dispute Resolution (ADR) di bidang Lingkungan hidup*, makalah disampaikan dalam Acara Forum Lingkungan Hidup tentang Alternative Dispute Resolutio (ADR) yang diselenggarakan oleh Tim Pakar Hukum Departemen Kehakiman, hlm.1

Pemerintah Republik Indonesia, *Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.350/MPP/Kep/12/2001*, Pasal 35 Ayat (3).

Republik Indonesia, *Undang-Undang No. 39 Tahun 1999 tentang Arbitrase*.

Republik Indonesia, *Undang-Undang No. 39 Tahun 1999 tentang Arbitrase*, Pasal 1 Butir 3

Republik Indonesia, *Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 52 jo. *Kemenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001*.

Suharman Rahmat, SH. *Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Serang*, Makalah Presentasi dalam Acara Sosialisasi Perlindungan Konsumen pada 4 Desember 2014.

Susanti Agung Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta: Kencana, 2008), hal. 72.