

Constraints of the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) in Resolving Disputes

Kendala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menyelesaikan Sengketa

Hisyam Asyiqin ¹⁾

¹⁾ Institut Daarul Qur'an Jakarta

Email: hisyamasyiqin17@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [06 February 2024]

Revised [28 March 2024]

Accepted [05 April 2024]

KEYWORDS

Penyelesaian Sengketa,
Ekonomi Syariah, Arbitrase
Syariah

This is an open access article
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kendala yang dialami oleh BPSK. BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) ialah menjadi wadah atau lembaga yang dapat membantu untuk menyelesaikan konsumen diluar pengadilan. Dasar Hukum pembentukan BPSK, adalah pasal 49 ayat (1) UUPK dan Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Adapun tujuan dari pembentukan lembaga BPSK ini ialah untuk melindungi hak-hak dari konsumen maupun pelaku usaha agar memiliki kekuatan hukum tetap dan informasi terkait hak konsumen maupun pelaku usaha atau secara mudahnya tujuan dibentuknya BPSK ini untuk meringankan sengketa yang dialami konsumen secara mudah dengan tidak dipungut biaya daripada penyelesaian masalah melalui jalur pengadilan. Lahirnya lembaga BPSK adalah hasil dari Implementasi dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Tetapi putusan yang dikeluarkan BPSK dirasa kurang tajam dan paten dalam membuat keputusan, hal ini dapat terlihat dalam beberapa putusannya yang ditolak oleh Pengadilan terutama Mahkamah Agung. Hal ini tentunya berpengaruh terhadap integritas dari putusan yang dikeluarkan oleh BPSK. Dapat terlihat dari kasus tersebut bahwa didalam menyelesaikan sengketa konsumen BPSK memiliki kendala-kendala didalamnya.

ABSTRACT

This research aims to determine the obstacles experienced by BPSK. BPSK (Consumer Dispute Resolution Agency) is a forum or institution that can help consumers resolve things outside of court. The legal basis for the formation of BPSK is article 49 paragraph (1) UUPK and Minister of Industry and Trade Decree Number 350/MPP/Kep/12/2001. The aim of establishing this BPSK institution is to protect the rights of consumers and business actors so that it has permanent legal force and information related to the rights of consumers and business actors or simply the aim of establishing BPSK is to easily alleviate disputes experienced by consumers at no cost. rather than resolving problems through court. The birth of the BPSK institution was the result of the implementation of Law Number 8 of 1999 concerning the Consumer Protection Law. However, the decisions issued by BPSK are felt to lack sharpness and patentability in making decisions, this can be seen in several of its decisions which were rejected by the courts, especially the Supreme Court. This of course affects the integrity of the decisions issued by BPSK. It can be seen from this case that in resolving consumer disputes BPSK has its obstacles.

PENDAHULUAN

Salah satu negara yang memiliki perkembangan dan pembangunan nasional yang cukup pesat, tentunya Indonesia termasuk kedalam salah satu dari negara tersebut. Tentunya dalam suatu pembangunan dan perkembangan dari sebuah negara, terutama Indonesia yang menganut sistem pancasila maka gagasan dari sebuah pembangunan dan perkembangan yang lahir di Indonesia ini merujuk pada nilai-nilai yang terkandung didalam pedoman negara Indonesia yakni pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, seperti yang tercantum dan berbunyi pada bunyi sila ke-dua yakni kemanusiaan yang adil dan beradab dan tercantum juga pada bunyi sila ke 5 keadilan sosial bagi seluruh rakyat indonesia. Tentunya efektivitas dari perkembangan dan pembangunan nasional ini berpengaruh pula dengan perekonomian yang terjadi di Indonesia, karena dengan begitu para pelaku ekonomi baik perorangan maupun lembaga akan mencari keuntungan melalui jalur perekonomian ini. Karena tumbuh kembang perekonomian yang pesat mengakibatkan banyaknya beredar produk maupun jasa di kalangan masyarakat terutama masyarakat Indonesia. Pertumbuhan dan perkembangan perekonomian disebuah negara memiliki dampak positif maupun negatif. Dampak positifnya ialah tersedia produk dari barang atau jasa itu sendiri sehingga memudahkan konsumen untuk memilah-milih dari produk itu sendiri, kemajuan dari perkembangan informasi dan teknologi juga mendukung dampak positif dari pertumbuhan dan perkeekonomian dari sebuah negara, karena dengan kemajuan informasi dan teknologi mendukung semakin luasnya informasi atau ruang gerak transaksi baik barang maupun jasa sehingga dapat menjangkau hingga ke luar negeri.

Dibalik dampak positif dari pertumbuhan dan perkembangan perekonomian sebuah negara, tentunya didalamnya juga terdapat dampak negatif. Karena dengan semakin besar dan banyaknya minat

konsumen untuk membeli atau menggunakan produk baik barang ataupun jasa yang diperjualbelikan oleh produsen atau pelaku usaha, mengakibatkan antara para pelaku usaha satu dengan para pelaku usaha yang lainnya akan bersaing untuk mempertahankan produk dagangannya, hal tersebut tanpa disadari oleh pelaku usaha dapat mengakibatkan kerugian yang akan ditimbulkan oleh konsumen. Dan kemajuan dibidang informasi dan teknologi selain membawa dampak positif dari pertumbuhan dan perkembangan perekonomian sebuah negara, juga memberikan dampak negatif, yaitu sering kali konsumen dijadikan objektivitas pemasaran dari para pelaku usaha dengan cara pengiklanan, promosi, cara penjualan dan penerapan janji-janji yang menggiurkan dari pelaku usaha agar mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya dan lebih menguntungkan pihak pelaku usaha, dengan disadari maupun tanpa disadari hal itu dapat merugikan konsumen. Sehingga dengan seperti itu persaingan usaha yang ketat antar sesama pelaku usaha mengakibatkan praktik-praktik yang curang dan illegal yang merugikan konsumen. Beberapa hal yang mengakibatkan konsumen dapat terperangkap oleh persaingan-persaingan tidak sehat yang dijanjikan atau diakibatkan oleh pelaku usaha, salah satunya karena rendahnya kesadaran dari hak-hak konsumen itu sendiri. Hal itu karena kurangnya pendidikan konsumen terhadap konsumen itu sendiri. Dengan kondisi seperti ini, kemudian tumbulah sebagai landasan untuk lembaga pemerintahan dan masyarakat dengan memiliki pemikiran yang sama untuk melakukan upaya perlindungan dan pemberdayaan konsumen melalui lembaga pembinaan dan pendidikan konsumen. Dengan begitu, dibuatnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah untuk memberikan perlindungan hukum tetap terhadap konsumen. Jika kita merujuk pada pasal 27 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1946 disebutkan bahwa tiap-tiap warga negara berhak untuk memperoleh hidup yang layak bagi kemanusiaan. Prinsip tersebut sangat relevan untuk diterapkan terhadap hak-hak konsumen sehingga tidak ada yang merasa dirugikan oleh satu pihak maupun sebaliknya. Didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dinyatakan bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat, keselamatan, kepastian hukum seorang konsumen dibutuhkan untuk meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian dari konsumen itu sendiri. Tentunya dengan pertumbuhan dan perkembangan perekonomian yang semakin berkembang, tidak menutup kemungkinan terjadinya persaingan dan perselisihan diantara pelaku usaha dengan konsumen.

Sengketa terjadi karena tidak adanya titik temu atau jalan tengah diantara diantara pelaku usaha dan konsumen. Sengketa konsumen ialah dimana salah satu pihaknya harus ada pihak konsumen yang terlibat. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan dua cara, cara yang pertama dengan melalui jalur litigasi atau melalui pengadilan dan cara yang kedua dengan cara non litigasi atau diluar litigasi, seperti proses penyelesaian melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Tetapi jika melalui jalur pengadilan terdapat kelemahan didalamnya seperti prosesnya yang lebih lama daripada menggunakan jalur diluar pengadilan dan dalam harga yang relatif lebih mahal. Kelebihan jika menggunakan jalur diluar pengadilan ialah terletak pada prosesnya yang berjalan lebih cepat, serta tidak mentitikberatkan kepada para pihak terkait masalah keuangan memberikan peluang besar untuk kedua belah pihak agar tercapainya sebuah kesepakatan tanpa didasari dengan faktor keuangan, prosesnya lebih tertutup jadi dapat dijamin kerahasiaan diantara para pihak yang bersengketa. Lahirnya BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) inilah menjadi wadah atau lembaga yang dapat membantu untuk menyelesaikan konsumen diluar pengadilan. Dasar Hukum pembentukan BPSK, adalah pasal 49 ayat (1) UUPK dan Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Adapun tujuan dari pembentukan lembaga BPSK ini ialah untuk melindungi hak-hak konsumen maupun pelaku usaha agar memiliki kekuatan hukum tetap dan informasi terkait hak konsumen maupun pelaku usaha atau secara mudahnya tujuan dibentuknya BPSK ini untuk meringankan sengketa yang dialami konsumen secara mudah dengan tidak dipungut biaya daripada penyelesaian masalah melalui jalur pengadilan.

Dengan menggunakan penyelesaian diluar pengadilan melalui lembaga BPSK tidak dipungut biaya dan tergolong cepat terhadap proses penyelesaian sengketa, karena dengan hal itu banyak konsumen yang lebih tertarik untuk menggunakan penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Dengan uraian yang sudah dipaparkan, maka terdapat juga faktor-faktor yang menjadi alasan-alasan konsumen lebih memilih dan tertarik untuk menggunakan lembaga BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen, diantaranya ialah:

1. Dengan prosedur tanpa biaya, cepat, dan terjamin rahasianya yang membuat BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) banyak dipilih oleh konsumen. Jika kita merujuk pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), Sesuai yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Itulah yang membuat penyelesaian sengketa menggunakan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), tidak dikenakan biaya.
2. Salah satu pihak antara konsumen atau pelaku usaha dapat melakukan gugatan tertulis tentang bagaimana terjadinya sengketa diantara kedua belah pihak kepada BPSK, Sehingga tidak perlu



menunggu persetujuan dari kedua belah pihak terkait pemilihan BPSK untuk menyelesaikan sengketa diantara kedua belah pihak.

3. Dengan menggunakan metode BPSK, dapat memilih terkait metode penyelesaiannya, bisa dengan mediasi, konsiliasi, dan arbitrase yang tentunya dengan metode ini penyelesaian sengketa antara kedua belah pihak dijamin kerahasiaannya. Hal ini tentu sangat penting bagi konsumen dan pelaku usaha, karena jangkauan bisnis yang sudah meng global. Keuntungan yang didapatkan oleh pelaku usaha ialah tentunya brand image atau sebuah produk yang menjadi objek sengketa tidak akan tercemar dan di klaim buruk oleh masyarakat. Keuntungan yang akan didapatkan dari sisi konsumen ialah, konsumen dapat melakukan tawar menawar ketika harus bernegosiasi untuk menyelesaikan sengketa.

Undang Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) memandang lembaga BPSK ini memiliki kedudukan yang seama atau sepadan dengan lembaga peradilan untuk menyelesaikan kasus sengketa. Sehingga BPSK memiliki tingkat yang sama dan sejajar dengan lembaga peradilan yang harus dihormati untuk setiap keputusannya. Tetapi dalam praktiknya keputusan dari lembaga BPSK ini banyak yang disanggah dan tidak diterima oleh pengadilan khususnya Mahkamah Agung. Karena dinilai putusan yang dikeluarkan BPSK melampaui kewenangan dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dilansir dalam website Mahkamah Agung, mereka telah menganulir atau menolak putusan yang telah diputuskan oleh BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Yang seharusnya BPSK ini ada di setiap daerah, tetapi ternyata terdapat banyak daerah di Indonesia yang belum terjangkau oleh lembaga BPSK sehingga sulit untuk menyelesaikan kasus sengketa konsumen melalui jalur diluar persidangan dan hal ini semakin membuat lembaga BPSK kurang mendapatkan perhatian dan pengawasan yang baik dari pemerintah. BPSK ini yang seharusnya menjadi sandaran bagi para konsumen untuk mencari keadilan atas hak-haknya yang merasa diambil dan tidak diberikan semestinya oleh pelaku usaha, dirasa putusan yang dikeluarkan BPSK dirasa kurang tajam dan paten dalam membuat keputusan, hal ini dapat terlihat dalam beberapa putusannya yang ditolak oleh Pengadilan terutama Mahkamah Agung. Hal ini tentunya berpengaruh terhadap integritas dari putusan yangg dikeluarkan oleh BPSK. Dapat terlihat dari kasus tersebut bahwa didalam menyelesaikan sengketa konsumen BPSK memiliki kendala-kendala didalamnya. Berdasarkan pemaparan diatas, maka permasalahan yang dapat diangkat adalah apa yang menjadi kendala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa konsumen.

LANDASAN TEORI

Dalam Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Bahwa yang dimaksud dengan Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Selain Aturan tersebut dalam penelitian ini menggunakan Teori Kepastian Hukum yang Menurut Sudikno Mertokusumo, kepastian hukum adalah jaminan bahwa hukum dijalankan, bahwa yang berhak menurut hukum dapat memperoleh haknya dan bahwa putusan dapat dilaksanakan. Menurut istilah dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, bahwa kepastian berasal dari kata pasti, yang berarti tetap. Sementara hukum itu sendiri adalah sebuah aturan yang dibuat oleh negara yang menjamin hak dan kewajiban setiap warga negaranya. Kepastian hukum itu sendiri memiliki tugas yang sangat penting, yaitu menciptakan ketertiban dalam dalam masyarakat. (Tony, 2016 : 194) Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian hukum yang jelas yaitu perihal (keadaan) pasti (sudah tetap), ketentuan, ketetapan sedangkan pengertian hukum adalah perangkat hukum suatu negara yang mampu menjamin hak dan kewajiban setiap warga negara, jadi kepastian hukum adalah ketentuan atau ketetapan yang dibuat oleh perangkat hukum suatu negara yang mampu memberikan jaminan atas hak dan kewajiban setiap warga negara. Maka dari tu hukum secara hakikat harus memiliki rasa adil yang pasti. Maka hukum tersebut dikatan pasti dalam pelaksanaannya. (Tiara, 2023 : 4) Didalam Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 pasal 1 ayat 1 yang menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah upaya yang menjamin kepastian hukum dalam memberikan perlidungan terhadap konsumen. Terbentuknya perlindungan konsumen didasarkan kepada asas keadilan, keamanan, keseimbangan, manfaat, serta keselamatan konsumen dan kepastian hukum. Penyelesaian sengketa konsumen dibentuk oleh pemerintah untuk dapat menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan. Pemerintah membentuk badan penyelesaian konsumen ditingkat kabupaten untuk mempermudah para konsumen yang merasakan dirugikan untuk meminta keadilan dengan seefektif mungkin. (Joseva. Devi. 2022 : 1181).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode yuridis-normatif dengan spesifikasi deskriptif-analitis yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti dan mengkaji

bahan-bahan pustaka yang mencakup bahan-bahan hukum primer, sekunder dan tersier yang berhubungan dengan kendala-kendala yang dihadapi oleh BPSK dan dan diakitikan dengan teori-teori hukum. Dalam mengumpulkan data pada penelitian ini, menggunakan teknik studi kepustakaan. Adapun studi kepustakaan adalah cara mengumpulkan data dan menghimpun dari berbagai sumber-sumber, seperti aturan perundang-undangan, literature buku, dan hasil-hasil penelitian yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Dari semua data tersebut kemudian dianalisis sesuai dengan rumusan permasalahan dan ditarik kesimpulan dari data-data untuk menjadi hasil penelitian.

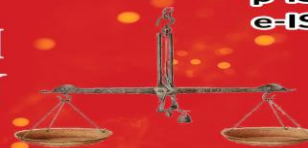
HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut istilah “konsumen” berasal dari *consumer* atau dalam bahasa Belanda yaitu *consument*. Konsumen secara harfiah adalah orang yang memerlukan, membelanjakan atau menggunakan, pemakai atau pembutuh. Konsumen bisa juga diartikan sebagai konsumen adalah “lawan (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang” Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dalam dua cara yaitu melalui litigasi dan melalui cara non litigasi. Dimana cara litigasi merupakan cara yang ditempuh dengan mengajukan gugatan ke pengadilan secara keperdataan, sedangkan non litigasi adalah cara yang ditempuh di luar pengadilan dengan jalan mencari hasil kesepakatan yang terbaik untuk para pihak. Kedua cara tersebut diatas dapat dipilih oleh konsumen dalam menyelesaikan sengketa konsumennya dengan pelaku usaha. Antara cara penyelesaian secara Litigasi dan Non litigasi bukan merupakan suatu tahapan yang berkelanjutan artinya bahwa konsumen dapat langsung menyelesaikan di Pengadilan tanpa harus melakukan penyelesaian terlebih dahulu melalui jalur non litigasi. Dan sebaliknya konsumen juga dapat memilih jalur non litigasi saja tanpa harus dilanjutkan ke Pengadilan. Tetapi biasanya jalur litigasi akan ditempuh oleh konsumen apabila telah gagal dalam menyelesaikan sengketa konsumennya di non litigasi

Dasar hukum dibentuknya lembaga BPSK tercantum dalam pasal 49 ayat 1 UUPK (Undang-Undang Perlindungan Konsumen). Dan Kepmenperindag Nomor 350/MPPI/Kep/12/2001. Yang mana didalam peraturan tersebut disebutkan bahwa BPSK harus ada di setiap kota atau kabupaten. BPSK diresmikan pertama kali pada tahun 2001 dengan nomor keputusan Presiden Nomor 90 tahun 2001. Kemudian selanjutnya dalam peraturan yang dikeluarkan oleh Keppres No 9 Tahun 2001 yang dituang dalam pasal 90, tidak dipungut biaya apapun dalam melaksanakan tugas BPSK, karena sebab biaya tersebut sudah ditanggung oleh Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD). Diterbitkan dan diberlakukan Undang-Undang di Indonesia tentunya hal ini tidak terlepas, agar semua hal atau kegiatan yang terjadi didalam sebuah negara mempunyai hukum, peraturan dan ketentuannya sendiri, sehingga tidak mengganggu tatanan kehidupan bernegara. Seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang tercantum didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Untuk mengatur hak-hak yang berkaitan dengan konsumen, sehingga hal tersebut tidak merugikan konsumen itu sendiri. BPSK memiliki tugas dan fungsi untuk menangani dan menyelesaikan sengketa diantara pelaku usaha dan konsumen, Anggota BPSK terdiri dari pemerintah, konsumen dan pelaku usaha. BPSK hanya dapat diangkat dan diberhentikan oleh menteri perindustrian dan menteri perdagangan. Menurut pasal 15 ayat 1 Kepmenperindag No 350/MPP/Kep/12/2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang dari seorang

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, untuk konsumen yang dirugikan yang ingin permasalahannya dibantu selesai oleh BPSK maka caranya dengan kuasa yang ditunjuk atau keluarga yang ditunjuk untuk mewakili wajib datang ke lembaga BPSK guna mengajukan gugatan permohonan penyelesaian sengketa konsumen baik secara tertulis maupun lisan, sesuai dengan prosedur dan melalui kesekretariatan pada lembaga BPSK. Tugas dan wewenang BPSK tidak hanya menyelesaikan perkara sengketa saja, tetapi adapun hal-hal lainnya yang dapat diselesaikan oleh BPSK yaitu:

- a. Melakukan penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur mediasi, arbitrase, dan konsiliasi.
- b. Memberikan konsultasi tentang perlindungan hukum konsumen.
- c. Melaporkan kepada penyidik umum jika menemukan hal hal yang melanggar dari UUPK (Undang Undang Perlindungan Konsumen)
- d. Menerima aduan atau keluhan dari konsumen baik secara langsung maupun melalui perantar tentang apa yang merasa dirugikan diantara mereka.
- e. Terjun langsung untuk melihat dan memeriksa secara langsung terhadap sengketa perlindungan konsumen atau sengketa yang diajukan.
- f. Meminta kepada pelaku usaha yang dirasa melakukan pelanggaran terhadap konsumen untuk menyelesaikan perkara diantara keduanya.
- g. Menghadirkan para saksi atau ahli dari pihak yang melakukan pelanggaran sengketa konsumen



- h. Meminta bantuan penyidik untuk memanggil saksi, ahli atau pihak yang berpekarra jika tidak mau memnuhi panggilan dari BPSK
- i. Memeriksa kembali data data atau dokumen atau alat bukti yang lain yang akan dijadikan sebagai penyelidikan atau pemeriksaan.
- j. Memeriksa untuk memutuskan atau menetapkan ada atau tidaknya kerugian yang ditanggung oleh konsumen.
- k. Memberikan putusan kepada pihak yang berpekarra.
- l. Menjatuhkan sanksi administratif terhadap pihak yang melanggar UUPK (Undang-Undang Perlindungan Konsumen).

Didalam pasal 23 Undang Undang Perlindungan Konsumen dicantumkan, jika pelaku tidak koperatif didalam melaksanakan tanggung jawab atau mengingkari untuk ganti rugi kepada konsumen, maka konsumen boleh untuk melakukan gugatan terhadap pelaku usaha dan melaporkannya kepada BPSK atau mengajukan gugatan ke pengadilan tempat konsumen bertinggal. Konsumen yang merasa hak-haknya telah dirugikan dapat mengajukan permohonan/pengaduan ke sekretariat BPSK untuk diselesaikan oleh majelis BPSK wilayah setempat. Dalam Kepmenperindag RI Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK mendefinisikan arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK. Arbitrase menurut Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang arbitrase dan alternative penyelesaian sengketa dinyatakan bahwa arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Menurut Pasal 1 angka (11) Kepmenperindag Nomor 350 Tahun 2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dinyatakan bahwa arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK. (Faisal, Rachmad. 2018 : 36-37). Cara penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dapat dilakukan dengan bermacam cara, seperti halnya dapat dilakukan dengan cara mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Hal tersebut diberikan penuh untuk konsumen yang memilihnya ingin menggunakan cara penyelesaian melalui jalur seperti apa. Jika para pihak sudah memilih dan memutuskan untuk memilih salah satu jalur penyelesaiannya. Lalu dikemudian ternyata dalam proses penyelesaiannya gagal, maka kedua belah pihak atau majelis BPSK dilarang untuk melanjutkan proses penyelesaian dengan cara yang lain. Oleh sebab itu, jika dalam proses penyelesaian gagal maka akan dilanjut dengan proses penyelesaian di peradilan umum.

Agar terciptanya sebuah putusan penyelesaian sengketa konsumen yang cepat pada prosesnya, maka Undang Undang Perlindungan Konsumen memberikan batasan kepada BPSK, Setelah gugatan sengketa konsumen diterima, BPSK wajib mengeluarkan putusan hanya dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja. Dengan proses penyelesaian sengketa konsumen yang singkat sangat menguntungkan konsumen, untuk menghindari biaya administratif yang melonjak. Hal ini juga menguntungkan untuk pelaku usaha karna faktor persaingan bisnis dan waktu, jadi mereka akan sangat diuntungkan jika proses penyelesaian sengketa konsumen diputuskan secara cepat. Selain itu, kewenangan BPSK untuk menangani permasalahan sengketa konsumen hanya mencakup pelanggaran pasal 19 ayat 2, pasal 20, pasal 25, dan pasal 26. Sanksi yang dijatuhkan juga hanya sanksi administratif. Untuk pelanggaran pelanggaran yang termasuk pelanggaran pidana maka kasus tersebut akan diserahkan sepenuhnya kepada peradilan. Hadirnya sebuah pengadilan merupakan salah satu ciri negara hukum, yang dimana dengan hadirnya pengadilan tersebut perselisihan yang terjadi diantara pelaku usaha dan konsumen diharapkan dapat diselesaikan dengan baik melalui jalur pengadilan. Tetapi dengan tumbuh kembang hukum yang fleksibel, perselisihan juga dapat diselesaikan diluar pengadilan atau jalur non litigasi. Kelebihan yang dirasakan jika memilih jalur non litigasi ialah perselisihan yang timbul diantara pelaku usaha dan konsumen akan lebih terjaga kerahasiaannya dikarenakan, dengan melalui jalur non litigasi lebih mengutamakan pendekatan diantara kedua belah pihak dan berusaha mencari jalan tengah diantara kedua belah pihak, sehingga terciptanya "win win solution" diantara kedua belah pihak yang berselisih. Seperti yang dapat dilihat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, kemudian lebih spesifik materinya dapat dilihat pada Undang-Undang Dasar Pasal 27, Pasal 28D Ayat 1, dan pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945. Diharapkan hadirnya Undang Undang Perlindungan Hukum dapat menjadi wadah atau payung hukum untuk melihat ada atau tidaknya pelanggaran-pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu dengan dibentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dapat menjadi solusi dalam penyelesaian perselisihan yang ada sebagai lembaga pelaksana dari Undang-Undang tersebut. Tetapi, dalam realita yang terjadi, didalam penerapan hukumnya masih ditemukan kebingungan yang terjadi antara pihak yang terlibat. Hal ini disebabkan karena pada pelaksanaan ketentuan hukumnya terkadang tidak sejalan atau tidak sesuai dengan apa yang sudah tercantum dalam UUPK (Undang-

Undang-Undang Perlindungan Konsumen), adanya pasal yang berlawanan antara satu dengan yang lain, ataupun adanya perbedaan putusan yang dikeluarkan pengadilan dan lembaga BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Selain itu, waktu BPSK dalam menyelesaikan sebuah permasalahan biasanya melampaui dari waktu yang sudah ditentukan oleh Undang-Undang. Selain dari pada itu, kewenangan BPSK dalam menyelesaikan perkara sengketa konsumen hanya sebatas mediator yang hanya sebagai penanya kepada pihak pelaku usaha dan konsumen terakut dengan permasalahan sengketa terkait perlindungan konsumen, tentu saja kewenangan tersebut menjadi salah satu yang mempengaruhi cepat atau lambatnya BPSK dalam membuat keputusan.

Disamping itu, hal yang menjadi kendala BPSK dalam memutuskan sebuah putusan atau menyelesaikan sengketa konsumen, juga didasari karena BPSK bukan merupakan bagian dari kekuasaan kehakiman dan lembaga pengadilan. Oleh karena itu, BPSK tidak mempunyai hukum yang kuat dalam putusan yang dikeluarkannya untuk melakukan eksekusi. Terkecuali para pelaku usaha dan konsumen itu sendiri yang mempunyai kesadaran diri untuk mengikuti putusan atau aturan yang dikeluarkan oleh BPSK. Selain alasan yang diatas, ditemukan hal-hal yang menghambat BPSK untuk menyelesaikan sengketa konsumen ialah diantaranya:

a. Kendala Yang Disebabkan Oleh Kelembagaan/Institusi

Pada kenyataannya, masih ditemukan beberapa argumentasi atau pendapat bahwa BPSK tidak menjalankan sepenuhnya fungsi yudisial didalam kelembagaannya. Jika dilihat secara struktural, BPSK termasuk lembaga yang masih dibawah naungan dari Departemen Perdagangan, yang mana dalam menjalankan tugasnya masih terikat dengan kewenangan eksekutif (dalam kewenangan eksekutif, BPSK termasuk kedalam salah satu lembaga yang berasal dari lembaga pemerintah nonkementerian) yang mengakibatkan kewenangan tersebut berbenturan dengan fungsi yudisial itu sendiri.

Didalam Undang-Undang yang tertera pada Nomor 8 Tahun 1999, didalamnya diatur bahwa kewenangan dari BPSK itu sendiri hanya sebagai lembaga yang memeriksa dan memutus tetapi tidak diiringi dengan instrumen yang mendukung untuk pelaksanaan keputusannya. Oleh karenanya, ditemukan beberapa sengketa konsumen yang dialami anatar pelaku usaha dan konsumen, mereka merasa kurang puas dengan putusan yang diputus oleh BPSK, sehingga mereka mengajukan gugatannya kembali di Pengadilan Negeri setempat dan tidak jarang pula lembaga BPSK yang menjadi objek dari gugatan tersebut.

b. Kendala Yang Disebabkan Pendanaan

Karena pada hakikatnya, biaya operasional dari administrasi BPSK ditanggung oleh Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan terkadang untuk beberapa lokasi daerah yang dirasa minim untuk biaya APBD. Tentunya hal tersebut mempengaruhi kinerja dari BPSK itu sendiri.

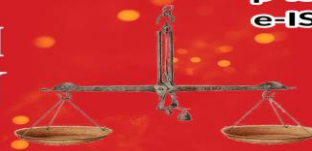
c. Kendala Yang Disebabkan Sumber Daya Manusia

Anggota BPSK terdiri dari 3 lapisan yaitu, pemerintahan, pelaku usaha, dan konsumen. Anggota BPSK diharuskan yang memiliki latar belakang peminatan hukum, karena kinerja dari BPSK itu sendiri adalah untuk menjalankan fungsi peradilan, tetapi dalam realita yang berjalan dalam pemilihan anggota BPSK kerap terjadi penyimpangan, dikarenakan dalam proses pengangkatan anggotanya lebih diutamakan memilih unsur konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah. Sehingga sering dijumpai anggota-anggota BPSK yang kurang menguasai terkait sengketa materi atau seluk-beluk pelaku usaha dengan konsumen.

Sebagai salah satu contohnya, anggota BPSK yang berasal dari perwakilan institui pemerintahan, kerap sekali mereka sudah terbiasa dengan kinerja didalam sebuah birokrasi pemerintahan, struktur antara atasan dan bawahan yang terjadi di lembaga pemerintahan yang terkadang struktur dan kebiasaan tersebut terbawa sampai ke dalam lembaga BPSK, yang mana perilaku tersebut berpotensi sebagai salah satu faktor yang menghambat kinerja dari BPSK itu sendiri sebagai lembaga yang independen. Karena sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang dapat mengoptimalkan kinerja BPSK tersebut, karena sebegitu sebuah lembaga jika tidak didukung dengan sumber daya manusia yang berkompetensi di bidangnya, maka eksistensi dari sebuah lembaga tersebut pun akan berpengaruh.

d. Kendala Yang Disebabkan Peraturan

Hadirnya sebuah Undang-Undang seharusnya dapat menjadi tameng atau wadah bagi masyarakat yang sedang mencari keadilan, hal tersebut tidak luput dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang seharusnya menjadi wadah bagi masyarakat atau bagi para konsumen dengan para pelaku usaha untuk mencari keadilan serta menjadi solusi atas sengketa yang mereka rasakan. Dengan hadirnya lembaga BPSK diharapkan dapat menyelesaikan sengketa konsumen dengan cepat, sederhana, dan dengan biaya yang murah. Tetapi karena ada beberapa ketentuan yang tidak sesuai dengan mana semestinya, hal itu membuat penyelesaian sengketa konsumen pun menjadi terhambat dan terganggu, dan tidak sesuai dengan yang diharapkan.



Didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, kurangnya penjelasan tentang teknik dan pedoman terhadap BPSK tersebut. Tak jarang pula ditemukan antara pasal satu dengan pasal yang lainnya saling bertentangan, sehingga munculnya ketidakpastian dan kerancuan dalam menentukan sebuah hukum. Hal tersebut membuktikan bahwa kurangnya kekonsistenan dalam beracara di BPSK.

e. Kendala Yang Disebabkan Kurangnya Sosialisasi Terhadap Masyarakat

Sering terjadi persengketaan konsumen yang timbul antara pelaku usaha dengan konsumen atau konsumen yang merasa hak nya dirugikan karena kurangnya pengetahuan tentang hak hak konsumen itu sendiri dan bagaimana seharusnya hubungan yang terjalin antara pelaku usaha dengan konsumen. Faktor lain yang menentukan tingkat rendahnya hukum dan kesadaran masyarakat ialah karena masyarakat indonesia itu sendiri yang lebih cenderung ingin hidup yang harmoni dan permissive (serba memperbolehkan dan mengizinkan untuk semua hal). Yang terkadang jika kerugian yang ditimbulkan oleh konsumen itu kecil, maka mereka akan membiarkannya, hal itu salah satu perilaku konsumen yang enggan untuk menuntut atas hak-haknya. Dengan begitu, rendahnya konsumen dalam mempercayai terhadap lembaga perlindungan konsumen dan timbulnya sikap permissive diantara individual membuat kurangnya kesadaran antar pihak.

f. Kendala Yang Disebabkan Akibat Kurangnya pemahaman dari Badan Peradilan terhadap Perlindungan Konsumen

Hal ini dapat dilihat dari kurangnya dukungan dan diakui lembaga BPSK oleh lembaga peradilan, putusan yang dikeluarkan oleh BPSK tidak adaya keseragaman dengan putusan yang dikeluarkan oleh pengadilan negeri yang merujuk pada undang-undang HIR/RBG. Hal lainnnya juga ketika BPSK sudah mengajukan tingkat kasasi ke Mahkamah Agung, tetapi ternyata Mahkamah Agung tidak menjalankan tugasnya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dengan adanya beberapa kendala yang terjadi, terutama adanya pertentangan antara perundang-undangan yang lain terutama terkait dengan masalah peradilan.

Selain itu, jika mengacu pada UUPK Pasal 56 ayat (2) seolah-olah menempatkan BPSK sebagai lembaga pemutus tingkat pertama, sedangkan Pengadilan Negeri (PN) sebagai pengadilan tingkat banding. Hal tersebut semakin ditegaskan ketika regulasi juga menyatakan pihak diberikan kesempatan yang lebih luas luas untuk mengajukan banding tanpa harus dilihat apakah dia pelaku usaha atau sebagai konsumen. Keberatan yang dimaksud dalam Pasal 56 ayat (2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak lain adalah upaya hukum banding sebagaimana diatur dalam hukum acara perdata yang berlaku di Peradilan Umum. Namun, agar keputusan BPSK tersebut kekuatan pelaksanaan putusan harus diminta untuk menentukan fiat eksekusi pada Pengadilan Negeri (PN) di tempat tinggal konsumen yang dirugikan. Namun dalam praktiknya, sulit untuk meminta fiat eksekusi melalui Pengadilan Negeri karena berbagai alasan yang dikemukakan oleh Pengadilan Negeri, antara lain sebagai berikut :

- a. Putusan BPSK tidak memuat : Demi Keadilan Berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa” sehingga tidak mungkin dapat dieksekusi;
- b. Belum terdapat peraturan atau petunjuk tentang tata cara mengajukan permohonan eksekusi terhadap putusan BPSK, sehingga dengan ini kekuatan putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat belum sepenuhnya dapat menjamin perlindungan hukum bagi konsumen. Seperti yang telah kita ketahui. (Rida, Hana. 2021 : 12)

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan yang telah dipaparkan, maka dapat disimpulkan bahwa, Dibuatnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen dibuat untuk memberikan wadah dan memberi informasi tentang hak-hak untuk konsumen agar tidak merasa dirugikan. Disamping itu, hadirnya undang undang perlindungan konsumen untuk meningkatkan harkat, martabat, serta memberikan kepastian hukum dari pihak konsumen itu sendiri serta meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian dari konsumen tersebut. Salah satu alasan konsumen memilih jalur diluar pengadilan atau non litigasi ialah dinilai proses hukumnya dinilai lebih cepat, membuka peluang yang lebih besar bagi pelaku usaha dan konsumen guna mencapai sebuah kesepakatan tanpa didasari dengan faktor keuangan, serta proses yang relatif tertutup, sehingga aman untuk bisnis antara kedua belah pihak. Dasar hukum pembentukan BPSK tercantum dalam pasal 49 ayat 1 UUPK (Undang-Undang Perlindungan Konsumen). dan Kepmenperindag Nomor 3501MPPIKep/1212001. Cara penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dapat dilakukan dengan bermacam cara, seperti halnya dapat dilakukan dengan cara mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Disamping itu, tentunya BPSK memiliki kendala-kendala dalam menyelesaikan sengketa konsumen, seperti halnya kendala yang disebabkan oleh kelembagaan, pendanaan, sumber daya manusia, peraturan, kurangnya sosialisasi untuk masyarakat dan Kurangnya pemahaman dari Badan Peradilan

terhadap Perlindungan Konsumen. Tentunya kendala yang disebabkan dari dalam maupun dari luar institusi tersebut mempengaruhi eksistensi dari BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) itu sendiri.

Saran

Untuk menanggulangi dan meminimalisir hal-hal yang menghambat BPSK untuk menyelesaikan sengketa konsumen, sebaiknya dilakukan perbaikan atas kekurangan-kekurangan atau kinerja yang dirasa belum maksimal agar tidak terjadinya timpang tindih atau bertolak belakang antara undang-undang satu dengan yang lain, agar terciptanya keseragaman antara putusan yang diputus oleh pengadilan negeri dan BPSK itu sendiri, serta diutamakan keanggotaan dari BPSK itu sendiri yang berasal dari calon-calon anggota yang mengerti tentang hukum, karena posisi BPSK itu sendiri berada di ranah pengadilan, dan masyarakat yang mau mengikuti aturan yang dikeluarkan oleh BPSK.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Hesti Dwi. "Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)". *Jurnal Hukum Mimbar Justitia*. Desember 2015, Fakultas Hukum Universitas Suryakencana.
- Bagir Manan dan Kuntanan Magnar. *Beberapa Masalah Hukum Tata Negara*, (Bandung: PT. Alumni, 2017).
- Agustinus Samosir, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Dilakukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)", *Jurnal Hukum Legal Standing*, vol. 2 No.2 September 2018.
- Faisal Riza dan Rachmad Abduh. "Penyelesaian Sengketa Secara Arbitrase Untuk Melindungi Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen". *Jurnal EduTech* Vol. 4 No.1 Maret 2018.
- Josefa Namida Rosaria, Devi Siti Hamzah Marpaung. "Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Melalui Mediasi Dan Arbitrase". *JUSTITIA : Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*. Vol. 9No. 3Tahun 2022.
- Kurniawan, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Di Indonesia", *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, Tahun ke-41 No. 3, September 2011, Fakultas Hukum Universitas Mataram.
- Kurniawan, "Permasalahan Dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)", *Jurnal Dinamika Hukum*, vol. 12 No. 1, 1 Januari 2012.
- Pardamean Harahap, "Hambatan-Hambatan Proses Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen Belum Dapat Berjalan Secara Efektif", *LexJurnalica*, Vol.15 No.2, Agustus 2018, Fakultas Hukum Universitas Esa Unggul Jakarta.
- Rida Ista Sitepu, Hana Muhamad. "Efektifitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia" *Jurnal Rechten: Riset Hukum Dan Hak Asasi Manusia*. Vol 3 No 2. 2021.
- R. Tony Prayogo, "Penerapan Asas Kepastian Hukum Dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Hak Uji Materil dan Dalam Peraturan Mahkamah Konstitusi No 06/PMK/2005 Tentang Pedoman Beracara Dalam Pengujian Undang-undang" *Jurnal Legislasi Indonesia* Vol 13. No 02. Juni 2016.
- Samosir. A. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Dilakukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*. *Jurnal Hukum Legal Standing*, Vol 2 No (2), 2018.
- Siti Halilah, Mhd Fakhurrohman Arif. *Asas Kepastian Hukum Menurut Para Ahli*. *Siyasah Jurnal Hukum Tata Negara*. Vol 4 No 2. Desember 2021.
- Sitepu, Rida Ista dan Hana Muhammad, "Efektifitas Badan Penyelesaian Konsumen (BPSK) sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia", *Jurnal Rechten: Riset Hukum dan Hak Asasi Manusia*, Vol.3 No.2, Universitas Nusa Putra Sukabumi.
- Tiara Aoura Sari. *Tinjauan Tinjauan Yuridis Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Putusan Nomor 523 K/Pdt.Sus-BPSK/2020)*. *JOM Fakultas Hukum Universitas Riau* Volume X No. 2. 2023
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Undang-Undang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
- Kepmenperindag No. 30 IIMPP/Kepll 012001 tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota Sekretariat BPSK