

PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DAN KEPASTIAN HUKUM PUTUSAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

Surya Irawan¹, Deny Guntara², Muhamad Abas³

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Buana Perjuangan

Email: ¹hk18.suryairawan@mhs.ubpkarawang.ac.id, ²deny.guntara@ubpkarawang.ac.id,

³muhamad.abas@ubpkarawang.ac.id



Article Info	Abstract
<p>Article History</p> <p>Received: November 15, 2023</p> <p>Accepted: December 27, 2023</p> <p>Keywords: Consumer Dispute Resolution Agency, Consumer Disputes, Legal Certainty of Consumer Dispute Decisions, Consumer Protection.</p>	<p><i>The abstract here is a representation (not a summary) of the background, objectives, methods and conclusions. Abstract in English written in one paragraph consisting of 150- 200 words, using Times New Roman, font size 11, one space. Abstract serves to briefly present the contents of the journal. The position of consumers in general is still weak in the fields of economy, education and bargaining power, therefore it is very necessary to have laws that protect consumer interests. To be able to provide guarantees for the implementation of consumer protection, the government pours consumer protection into a legal product. This is important because only the law has the power to compel business actors to obey it, and also the law has strict sanctions. This research was conducted at the Consumer Dispute Settlement Agency domiciled in Karawang Regency using normative juridical types and approaches. The author reviews the legal literature on consumer dispute resolution and legal certainty over the Karawang Regency Consumer Dispute Settlement decision which is then collected and classified with detailed, systematic and directed records regarding documents/literature. Furthermore, the author conducts a descriptive data analysis, so that a comprehensive picture of the problems surrounding consumer dispute resolution and legal certainty is obtained for the Karawang Regency Consumer Dispute Settlement decision. The results of the research that the author conducted suggest that consumer settlement in accordance with Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection can be pursued by 3 (three) methods / methods, namely, conciliation, mediation and arbitration on the basis of the choice and agreement of the parties to the dispute. The form of award by the method of conciliation and mediation shall be final and binding, without having to be asked for fiat execution to the local District Court, while the form of award taken by the method of arbitration must be requested by fiat execution to the local District Court so that the arbitral award has executory force.</i></p>

Abstrak

Kedudukan konsumen pada umumnya masih lemah dalam bidang ekonomi, pendidikan dan daya tawar, karena itu sangatlah dibutuhkan adanya undang-undang yang melindungi kepentingan-kepentingan konsumen. Untuk dapat memberikan jaminan pada penyelenggaraan perlindungan konsumen, maka pemerintah menuangkan perlindungan konsumen dalam suatu produk hukum. Hal ini penting karena hanya hukum yang memiliki kekuatan memaksa pelaku usaha untuk menaatinya, dan juga hukum memiliki sanksi yang tegas. Penelitian ini dilakukan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berkedudukan di Kabupaten Karawang dengan menggunakan jenis dan pendekatan yuridis normatif. Penulis melakukan penelaahan literatur hukum seputar penyelesaian sengketa konsumen serta kepastian hukum atas putusan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Kabupaten Karawang yang kemudian dikumpulkan dan klasifikasikan dengan catatan secara rinci, sistematis dan terarah mengenai dokumen/kepuustakaan. Selanjutnya penulis melakukan analisa data secara deskriptif, sehingga diperoleh gambaran yang menyeluruh tentang permasalahan-permasalahan seputar penyelesaian sengketa konsumen serta kepastian hukum atas putusan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kabupaten Karawang. Hasil penelitian yang penulis lakukan ini mengemukakan bahwa penyelesaian konsumen sesuai dengan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat ditempuh dengan 3 (tiga) metode/cara yaitu, konsiliasi, mediasi dan arbitrase atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersengketa. Bentuk putusan dengan metode konsiliasi dan mediasi bersifat final dan mengikat, tanpa harus dimintakan fiat eksekusi ke Pengadilan Negeri setempat, sedangkan bentuk putusan yang ditempuh dengan metode arbitrase harus dimintakan fiat eksekusi ke Pengadilan Negeri setempat agar putusan arbitrase tersebut mempunyai kekuatan eksekutorial.

Kata Kunci: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen; Sengketa Konsumen; Kepastian Hukum Putusan Sengketa Konsumen; Perlindungan Konsumen

I. PENDAHULUAN

Perkembangan perekonomian yang pesat telah menghasilkan berbagai jenis dan variasi dari masing-masing jenis barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Barang dan/atau jasa tersebut pada umumnya merupakan barang dan/atau jasa yang sejenis maupun yang bersifat komplementer satu terhadap yang lainnya. Dengan “diversifikasi” produk yang sedemikian luasnya dan dengan dukungan kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika, dimana terjadi perluasan ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara, Konsumen pada akhirnya dihadapkan pada berbagai jenis barang dan/atau jasa yang ditawarkan secara variatif, baik yang berasal dari produksi domestik di mana konsumen yang berkediaman maupun yang berasal dari luar negeri.

Konsumen yang keberadaannya sangat tidak terbatas, dengan strata yang sangat bervariasi, menyebabkan produsen melakukan kegiatan pemasaran dan distribusi produk barang dan atau jasa dengan cara-cara yang seefektif mungkin agar dapat mencapai konsumen yang sangat majemuk tersebut. Untuk itu semua cara pendekatan diupayakan sehingga mungkin menimbulkan berbagai dampak pada tindakan yang bersifat negatif, bahkan tidak terpuji, yang berawal dari itikad buruk. Dampak buruk yang lazim terjadi, antara lain, menyangkut kualitas atau mutu barang, informasi yang tidak jelas bahkan menyesatkan, pemalsuan, dan sebagainya. Pada situasi ekonomi global dan perdagangan bebas, upaya mempertahankan pasar, atau memperoleh kawasan pasar baru yang lebih luas merupakan dambaan bagi setiap produsen, mengingat makin ketatnya persaingan untuk berusaha. Persaingan yang makin ketat ini juga dapat memberikan dampak negatif terhadap konsumen pada umumnya.

Konsumen memiliki risiko yang lebih besar daripada pelaku usaha, dengan kata lain hak-hak konsumen sangat rentan. Hal ini disebabkan karena posisi tawar konsumen yang lemah, maka hak-hak konsumen sangat riskan untuk dilanggar. Terhadap posisi konsumen tersebut, ia harus dilindungi oleh hukum, karena salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Perlindungan kepada masyarakat tersebut harus diwujudkan dalam bentuk kepastian hukum yang menjadi hak konsumen.

Demi terwujudnya kepastian hukum ini bertolak dari permasalahan-permasalahan yang dihadapi bukan hanya oleh konsumen di Indonesia bahkan juga seperti yang dialami oleh konsumen di negara-negara berkembang lainnya, tidak hanya sekedar bagaimana konsumen memilih barang, tetapi jauh lebih kompleks dari itu yaitu menyangkut kepada bagaimana menyadarkan kepada semua pihak, baik itu pengusaha, pemerintah, maupun

konsumen sendiri tentang pentingnya perlindungan konsumen.

Ketentuan perundang-undangan mengharapkan agar para pengusaha menghargai hak-hak konsumen, memproduksi barang atau jasa yang berkualitas, aman dimakan / digunakan, mengikuti standar yang berlaku, dengan harga yang sesuai (*real sonable*). Untuk pemerintah diharapkan juga menyadari bahwa diperlukan regulasi yang berkaitan dengan perpindahan barang dan/atau jasa dari pengusaha ke konsumen. Pemerintah juga bertugas untuk mengawasi jalannya regulasi tersebut dengan baik. Sedangkan konsumen harus menyadari hak-hak mereka sehingga konsumen dapat melakukan sosial kontrol terhadap perbuatan dan perilaku pengusaha dan pemerintah.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bertujuan untuk memberikan perlindungan konsumen di Indonesia yang selama ini kurang mendapat perhatian agar bisa lebih baik dari sebelumnya. Pada era ekonomi global saat ini masalah perlindungan konsumen semakin gencar dibicarakan. Permasalahan ini tidak akan pernah habis dan akan selalu menjadi bahan perbincangan di masyarakat, selama ini masih banyak konsumen yang dirugikan karena perilaku-perilaku curang oleh pelaku usaha.

Untuk mencegah pelaku usaha terus-menerus berlaku curang, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah memberikan ruang bagi konsumen untuk menuntut hak-haknya yang telah dilanggar. Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 45 ayat 1, menyatakan bahwa: "setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum".

Gugatan terhadap masalah pelanggaran hak konsumen perlu dilakukan karena posisi konsumen dan pelaku usaha sama-sama berimbang di mata hukum. Pada awalnya konsumen yang merasa dirugikan karena memakai produk / jasa pelaku usaha hanya disediakan satu instrumen hukum untuk menuntut hak-haknya tersebut yaitu konsumen hanya bisa mengajukan gugatannya melalui pengadilan saja, namun dengan lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen sekarang ini, konsumen telah diberikan instrumen baru dalam membela hak-hak konsumen yang dilanggar. Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut telah disediakan instrumen baru bagi konsumen sebagai media untuk menuntut segala bentuk kerugian yang dialami konsumen akibat dari memakai/menggunakan produk pelaku usaha kepada suatu lembaga yang berbentuk sebagai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau lebih dikenal dengan BPSK.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibentuk, pada dasarnya untuk memberikan keringanan kepada konsumen dalam menyelesaikan sengketa mereka. Lahirnya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diharapkan bisa mewujudkan asas peradilan yang dilakukan dengan sederhana, cepat dan biaya ringan berdasarkan Pasal 4 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1970 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Kekuasaan Kehakiman. Sehingga para konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa bisa secara suka rela mengajukan gugatan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mempunyai tugas dan wewenang yang pada intinya adalah penanganan dan penyelesaian sengketa melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi, konsultasi, pengawasan, melaporkan pada penyidik, menerima pengaduan, meneliti dan memeriksa sampai kepada menjatuhkan putusan terhadap sengketa konsumen sebagaimana diatur didalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Putusan yang telah dikeluarkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) jika diantara para pihak tidak ada yang merasa dirugikan karena keputusan itu maka bisa saja langsung dilaksanakan, namun dalam hal ini bukan pihak BPSK yang langsung mengeksekusi tetapi melalui permohonan kepada Pengadilan Negeri. Hal ini berarti, konsumen yang telah sepakat menyelesaikan sengketa mereka di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang pada awalnya menginginkan agar

perkara mereka cepat diselesaikan bukan hanya itu harapan konsumen terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen juga bisa segera dilaksanakan, tetapi jika ada pihak yang merasa keberatan dengan putusan tersebut maka diberikan jalan untuk mengajukan keberatan tersebut di Pengadilan, sehingga penyelesaian sengketanya akan semakin lama.

Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menjadi sangat penting bagi penulis untuk diteliti karena pada Pasal 54 Ayat (3) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa putusan dari badan tersebut bersifat final dan mengikat. Kata "final" diartikan sebagai tidak adanya upaya banding dan kasasi, namun pada Pasal selanjutnya (Pasal 56 Ayat (2) Undang-undang Perlindungan Konsumen) bahwa sehubungan dengan keputusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang tidak diterima oleh para pihak dapat mengajukan keberatan di Pengadilan Negeri. Hal ini nampak jelas bahwa dalam pelaksanaan praktiknya terjadi tumpang tindih.

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini termasuk penelitian Yuridis Normatif adalah penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder sebagai bahan dasar untuk diteliti dengan cara mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Pendekatan dalam penelitian hukum dimaksudkan agar bahan hukum yang ada menjadi dasar sudut pandang kerangka berfikir peneliti untuk melakukan analisis. Dalam penelitian hukum terdapat beberapa pendekatan yaitu: pertama, pendekatan Perundang-undangan (*statute approach*). Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan yang bersangkutan paut dengan permasalahan (isu hukum) yang sedang dihadapi. Kedua, Pendekatan Kasus (*case approach*). Pendekatan ini dilakukan dengan melakukan telaah pada kasus-kasus yang berkaitan dengan isu hukum yang dihadapi. Kasus-kasus yang ditelaah merupakan kasus yang telah memperoleh putusan hakim yang berkekuatan hukum tetap. Hal pokok yang dikaji pada setiap putusan tersebut adalah pertimbangan hakim untuk sampai pada suatu keputusan sehingga dapat digunakan sebagai argumentasi dalam memecahkan isu hukum yang dihadapi yakni Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Kepastian Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Karawang. Ketiga, Pendekatan Konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan ini beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang didalam ilmu hukum. Pendekatan ini menjadi penting sebab pemahaman terhadap pandangan/doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum dapat menjadi pijakan untuk membangun argumentasi hukum ketika menyelesaikan isu hukum yang dihadapi. Pandangan/doktrin akan memperjelas ide-ide dengan memberikan pengertian-pengertian hukum, konsep hukum, maupun asas hukum yang relevan dengan permasalahan.

Penelitian ini menguraikan atau mendeskripsikan data yang diperoleh secara normatif lalu diuraikan untuk mendeskripsikan data yang dikumpulkan secara sistematis. Data yang digunakan sebagai sumber data adalah sumber data primer dan sumber data sekunder yang merupakan data-data yang diperoleh lewat studi kepustakaan, yang terdiri atas bahan-bahan hukum yang meliputi: bahan hukum primer yakni bahan-bahan hukum yang mengikat dan terdiri dari aturan-aturan normatif yang berkaitan dengan permasalahan hukum yang ada. Serta bahan Hukum Sekunder yakni bahan-bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer seperti Buku-Buku, Jurnal/Karya Tulis Ilmiah dan Situs Internet.

Teknik pengumpulan data dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut: Pertama, untuk data primer pengumpulan data dilakukan dengan cara mengadakan wawancara (*interview*), yaitu dengan cara melakukan tanya jawab kepada pihak-pihak terkait ataupun yang menangani sengketa konsumen, antara lain anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kabupaten Karawang, konsumen, pelaku usaha dan Panitera Pengadilan Negeri Kabupaten Karawang. Kedua, untuk data sekunder, pengumpulan data

dilakukan dengan cara menelaah dokumen-dokumen dan arsip-arsip yang ada kaitannya dengan objek penelitian yang diberikan dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kabupaten Karawang dan Pengadilan Negeri Kabupaten Karawang.

Data yang akan diperoleh dari hasil penelitian ini akan disusun dan dianalisis secara kualitatif. Analisis kualitatif yaitu metode analisis data yang mengelompokkan dan menyeleksi data yang diperoleh dari penelitian lapangan menurut kualitas dan kebenarannya, kemudian dihubungkan dengan teori-teori, asas-asas, dan kaidah-kaidah hukum yang diperoleh dari studi kepustakaan sehingga diperoleh jawaban atas permasalahan yang dirumuskan. Serta adapun lokasi Penelitian yang Penulis lakukan berlokasi di Kabupaten Karawang terutama pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kabupaten Karawang dan Pengadilan Negeri Kabupaten Karawang.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kendala–Kendala Yang Timbul Dalam Pelaksanaan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pengadilan merupakan salah satu institusi untuk mengupayakan supremasi hukum yang merupakan salah satu ciri dari negara hukum. Perselisihan antara pelaku usaha dengan konsumen dapat diselesaikan melalui Pengadilan Negeri. Tetapi setidaknya upaya non litigasi, bisa menjadi alternatif untuk menyelesaikan perselisihan antara pihak-pihak yang bersengketa. Penggunaan salah satu jalur penyelesaian sengketa dipengaruhi oleh konsep tujuan, ketajaman cara berfikir, serta budaya sosial masyarakat. Penggunaan model penyelesaian sengketa non-litigasi lebih mengutamakan pendekatan "konsensus" dan berusaha mempertemukan kepentingan pihak-pihak yang bersengketa serta bertujuan mendapatkan hasil penyelesaian ke arah *win-win solution*, sehingga keadilan yang ingin dicapai melalui mekanisme non-litigasi ini adalah keadilan komutatif.

Keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen diharapkan menjadi alternatif bagi kejenuhan dan keperihatinan masyarakat terhadap sistem peradilan di Indonesia. Namun, ternyata Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak secara tuntas memberikan peran kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai suatu lembaga alternatif penyelesaian sengketa konsumen. Ada beberapa persoalan yang dihadapi dalam praktik, yaitu menyangkut eksistensi dari lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Persoalan lainnya yang krusial adalah menyangkut tugas dan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Ketentuan Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bersifat "final dan mengikat" kehilangan makna dan menjadi tidak berarti bagi konsumen yang mencari keadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, ketika dihadapkan dengan ketentuan Pasal 56 ayat (2) dimana terbukanya peluang mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri. Padahal dalam sistem hukum acara di Indonesia, baik hukum acara pidana maupun hukum acara perdata tidak mengenal istilah keberatan. Terminologi keberatan hanya dikenal dalam hukum administrasi negara yang disebut sebagai *administrative beroef system* dan dalam hukum acara PTUN digunakan sebagai upaya hukum terhadap putusan pejabat Tata Usaha Negara.

Dalam proses pengajuan keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, muncul permasalahan mengenai bagaimana pengadilan harus memperlakukan keberatan atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tersebut. Hal ini tampak dari beberapa pengajuan keberatan atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang didasarkan atas beberapa alasan, antara lain: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen salah menerapkan hukum acara sehingga hukum formal, konsumen sebagai penggugat telah salah menggugat (*error in persona*), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dianggap salah menjatuhkan putusan, keberatan ditafsirkan sebagai gugatan oleh Pengadilan Negeri sehingga membawa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai tergugat, atau keberatan ditafsirkan sebagai upaya hukum banding. Terhadap permasalahan ini, Mahkamah Agung RI mengeluarkan PERMA No.1 Tahun 2006 tentang Tata Cara Penggunaan Upaya

Hukum Keberatan Terhadap Putusan BPSK. Mahkamah Agung menetapkan bahwa keberatan merupakan upaya hukum yang hanya dapat diajukan terhadap putusan arbitrase yang dikeluarkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, tidak meliputi putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang timbul dari mediasi dan konsiliasi. Putusan mediasi dan konsiliasi dapat disepadankan dengan adanya suatu perdamaian (*dading*) di luar pengadilan atau di dalam pengadilan sehingga putusannya bersifat final dan mengikat. Namun tetap saja keluarnya PERMA ini belum dapat menyelesaikan persoalan upaya "keberatan" ini. Selain itu, ketentuan Pasal 57 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai permintaan eksekusi putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan membawa persoalan hukum yang sangat luas, misalnya mengenai pengajuan permohonan eksekusi serta tata cara mengajukan upaya keberatan ke Pengadilan Negeri

Berikut ini dikemukakan beberapa kelemahan dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen berkaitan dengan keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu antara lain sebagai berikut:

1. Peluang untuk mengajukan keberatan terhadap putusan Undang-Undang Perlindungan Konsumen ke Pengadilan Negeri.
2. Tidak jelas tugas dan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
3. Tidak adanya pengaturan jika pelaku usaha selaku tergugat di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak memenuhi panggilan meski telah dipanggil secara patut.
4. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menugaskan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk melakukan pengawasan pencantuman klausula baku.
5. Tidak adanya perlindungan bagi anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
6. Belum adanya keseragaman honor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen selIndonesia yang diatur dalam APBN, sementara biaya operasional dibebankan pada APBD Kabupaten/Kota.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam melindungi konsumen mengalami kendala, terutama ketika pelaku usaha mengabaikan panggilan BPSK. Menurut pakar hukum perdata Susanti Adi Nugroho, ada lima masalah terkait Undang-Undang yang menjadi tempat BPSK berpijak. "Baik UU No 8 Tahun 1999 dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No 350/MP/2001 tidak cukup memberikan kejelasan yang dibutuhkan untuk implementasi di lapangan".

Susanti menyampaikan hal ini dalam acara *Focus Group Discussion* Penyempurnaan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI No 350/MP/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK di Hotel Alila, Jalan Pecenongan, Jakarta Pusat, Selasa (17/12/2013). Turut hadir dalam acara ini konsultan hukum perlindungan konsumen Kementerian Perdagangan Aman Sinaga. Aman sebelumnya menyatakan para pelaku usaha kerap mengabaikan upaya BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen, sehingga laporan kerugian yang dialami konsumen selalu berakhir di meja hijau. Dalam proses pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK, muncul permasalahan mengenai bagaimana pengadilan harus memperlakukan keberatan atas putusan BPSK tersebut. Hal ini tampak dari beberapa pengajuan keberatan atas putusan BPSK yang didasarkan atas beberapa alasan, antara lain:

1. BPSK salah menerapkan hukum acara sehingga hukum formal;
2. Konsumen sebagai penggugat telah salah menggugat (*error in persona*);
3. BPSK dianggap salah dalam menjatuhkan Putusan;
4. Keberatan ditafsirkan sebagai gugatan oleh Pengadilan Negeri sehingga membawa BPSK sebagai tergugat, atau keberatan ditafsirkan sebagai upaya hukum banding.
5. Berikut ini dikemukakan beberapa kelemahan dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen berkaitan dengan keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yaitu antara lain sebagai berikut:
 - a. Peluang untuk mengajukan keberatan terhadap putusan BPSK;
 - b. Tidak jelas tugas dan wewenang BPSK;

- c. Tidak adanya pengaturan jika pelaku usaha selaku tergugat di BPSK tidak memenuhi panggilan meski telah dipanggil secara patut;
- d. UUPK menugaskan BPSK untuk melakukan pengawasan pencantuman klausula baku;
- e. Tidak adanya perlindungan bagi anggota BPSK; serta
- f. Belum adanya keseragaman honor BPSK seindonesia yang diatur dalam APBN, sementara biaya operasional dibebankan pada APBD Kabupaten/Kota.

Susanti Adi Nugroho (Hakim Agung Republik Indonesia) berpendapat bahwa ada beberapa kendala/kelemahan sehingga BPSK selama ini tidak dapat berjalan dengan optimal. Kendala-kendala atau kelemahan tersebut antara lain:

- a. Kendala Kelembagaan;
- b. Kendala Pendanaan;
- c. Kendala Sumber Daya Manusia BPSK;
- d. Kendala Peraturan;
- e. Kendala Pembinaan dan Pengawasan, dan minimnya koordinasi antar aparat penanggung jawab;
- f. Kurangnya sosialisasi dan rendahnya kesadaran hukum konsumen;
- g. Kurangnya respon dan pemahaman dari badan peradilan terhadap kebijakan perlindungan konsumen; serta
- h. Kurangnya respon masyarakat terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Setiap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengadukan masalahnya kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, baik secara langsung, diwakili kuasanya maupun oleh ahli warisnya. Pengaduan yang disampaikan oleh kuasanya atau ahli warisnya hanya dapat dilakukan apabila konsumen yang bersangkutan dalam keadaan sakit, meninggal dunia, lanjut usia, belum dewasa atau warga negara asing.

Pengaduan tersebut dapat disampaikan secara lisan atau tulisan kepada Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota/Kabupaten tempat domisili konsumen atau di Kota/Kabupaten terdekat dengan domisili konsumen. Tata cara penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen jo. Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Proses penyelesaiannya pun diatur sangat sederhana dan sejauh mungkin dihindari suasana yang formal. Undang-undang Perlindungan Konsumen menentukan apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa hal ini ditegaskan dalam Pasal 45 ayat (4) Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Proses beracara di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dibagi dalam beberapa tahap yang dimulai dari tahap pengajuan gugatan sampai pada tahap keputusan dan atau eksekusi putusan.

a) Tahap Pengajuan Gugatan

Konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang terdekat dengan tempat tinggal konsumen. Permohonan dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan sendiri atau kuasanya atau ahli waris yang bersangkutan jika konsumen telah meninggal dunia, sakit atau telah berusia lanjut sehingga tidak dapat mengajukan permohonan sendiri baik secara tertulis maupun lisan, atau konsumen belum dewasa sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku terhadap orang asing/warga negara asing.

Hal ini berdasarkan pada Pasal 15 ayat (2) dan (3) Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001. Permohonan yang diajukan secara tertulis, kepada sekretariat

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, selanjutnya sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen akan memberikan tanda terima kepada pemohon. Berdasarkan Pasal 16 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 Penyelesaian sengketa konsumen secara tertulis hendaknya melampirkan dokumen mengenai:

- 1) Nama dan alamat lengkap dokumen atau ahli warisnya atau kuasanya yang disertai dengan bukti diri.
- 2) Nama dan alamat lengkap pelaku usaha.
- 3) Barang dan/atau jasa yang diadukan.
- 4) Bukti perolehan (bon, faktur, kwitansi, dan dokumen bukti lain) bila ada.
- 5) Keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang dan/atau jasa tersebut.
- 6) Saksi yang mengetahui barang dan/atau jasa tersebut diperoleh.
- 7) Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa (bila ada).

Permohonan yang diajukan secara lisan, maka sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen akan mencatat permohonan tersebut dalam sebuah formulir yang disediakan secara khusus, dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi. Apabila permohonan ternyata tidak lengkap (tidak sesuai dengan Pasal 16 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001) atau permohonan bukan merupakan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, maka Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menolak permohonan tersebut. Jika permohonan memenuhi persyaratan dan diterima, maka Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen harus memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan kopi permohonan konsumen, selambat-lambatnya 3 hari kerja sejak diterimanya permohonan.

Pemanggilan pelaku usaha terlebih dahulu dibuat surat panggilan yang memuat hari, tanggal, jam dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen untuk diajukan pada persidangan pertama (Sesuai Pasal 26 ayat (2) Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001). Pada tahapan ini, jika pada hari yang telah ditentukan pelaku usaha tidak hadir memenuhi panggilan, maka sebelum melampaui 3 hari kerja sejak pengaduan, pelaku usaha dapat dipanggil sekali lagi. Jika pelaku usaha tetap tidak hadir tanpa alasan yang sah, maka berdasarkan ketentuan Pasal 52 huruf i Undang-undang Perlindungan Konsumen *jo.* Pasal 3 huruf i Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha tersebut. Bagi pelaku usaha yang telah hadir, maka konsumen memilih cara penyelesaian sengketa yang harus disetujui oleh pelaku usaha.

Cara yang bisa dipilih dan disepakati para pihak adalah konsiliasi, mediasi, atau arbitrase. Jika cara yang dipilih para pihak adalah konsiliasi atau mediasi, maka Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen segera menunjuk majelis sesuai dengan ketentuan untuk ditetapkan sebagai konsiliator atau mediator. Jika cara yang dipilih oleh para pihak adalah arbitrase, maka prosedurnya adalah para pihak memilih arbiter dari anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis. Penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dilakukan oleh majelis yang dibentuk berdasarkan Penetapan Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan dibantu oleh panitra. Majelis tersebut harus berjumlah ganjil dan paling sedikit terdiri dari 3 anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang mewakili unsur pemerintah (sebagai ketua) dan unsur konsumen dan pelaku usaha masing-masing sebagai anggota. Sedangkan panitra ditunjuk dari anggota Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Persidangan pertama dilaksanakan selambat-lambatnya hari kerja ke-7 terhitung sejak diterimanya permohonan.

b) Tahap Persidangan

Secara keseluruhan ketentuan Pasal 26 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 tersebut mendorong dan menuntut Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

berbuat teliti dan cermat tentang prosedur pemanggilan pada persidangan pertama. Persidangan pertama harus sudah dilakukan pada hari ke-7 (ketujuh) ini terhitung sejak permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK) telah dinyatakan dan benar menurut Pasal 16 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001.

Maksimal Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diberi waktu 3 hari kerja untuk memeriksa kelengkapan dan kebenaran (secara formal) permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen (PSK). Pada tahap ini, dituntut sikap aktif Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, jadi maksimal waktu yang dimiliki Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dari mulai pemeriksaan kelengkapan dan kebenaran (secara formal) permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen sampai dengan dilaksanakannya persidangan pertama, yaitu maksimal 10 hari kerja, tidak termasuk hari libur nasional. Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen mempunyai kewajiban menjaga ketertiban jalannya persidangan (sesuai Pasal 27 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001). Terdapat 3 (tiga) tata cara persidangan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (sesuai Pasal 54 ayat (4) *juncto*. Pasal 26 sampai Pasal 36 Kepmenperindag No.350/MPP/12/2001), yaitu:

- a. Persidangan dengan cara konsiliasi;
- b. Persidangan dengan cara mediasi; serta
- c. Persidangan dengan cara abritrase.

Ketiga tata cara persidangan tersebut kehadiran kuasa hukum memang tidak dilarang, baik dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen maupun Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 dalam Pasal 15 ayat (2) Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 menentukan sebagai berikut: "Permohonan penyelesaian sengketa konsumen dapat juga diajukan oleh ahli waris atau kuasanya" bahkan, Pasal 5 ayat (5) surat keputusan tersebut juga menegaskan: "Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan secara tidak tertulis harus dicatat oleh Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan dibubuhi tanda tangan atau cap jempol dari ahli waris atau kuasanya". Ketentuan Pasal 5 ayat (5) surat keputusan ini menyangkut permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen secara tertulis, jika yang dimaksudkan bukan kuasa hukum (bukan advokat, pengacara, pengacara publik, penasehat hukum, dan sebutan-sebutan lainnya), melainkan :

- 1) Suami atau istri dalam hal ini konsumen sakit atau cacat.
- 2) Anak konsumen dalam hal konsumen sudah lanjut usia atau keadaan sakit atau cacat.
- 3) Orang tua atau wali konsumen dalam hal konsumen masih anak-anak atau dibawah umur, atau
- 4) Tetangga atau orang terdekat konsumen dalam hal konsumen sakit atau cacat, padahal tidak ada keluarga terdekat lainnya.

Konsumen yang tidak dapat mengajukan permohonan Penyelesaian Sengketa dan/atau memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, maka tidak ada salahnya kuasa disitu (bukan kuasa hukum) diperkenankan mengajukan permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen secara tidak tertulis. Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diperkenalkan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dengan tiga macam cara, sebagai berikut:

- a. Konsiliasi

Konsiliasi sebagai suatu bentuk alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan adalah suatu tindakan atau proses untuk mencapai pemufakatan atau perdamaian diluar pengadilan.

Undang – Undang Perlindungan Konsumen tidak memberi pengertian kata konsiliasi. Pengertian kata konsiliasi dalam penyelesaian sengketa konsumen ditemukan pada ketentuan umum Keputusan Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, yaitu Pasal 1 angka 9 yang menyatakan konsiliasi

adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak.

Kamus besar Bahasa Indonesia menyatakan konsiliasi diartikan sebagai usaha mempertemukan pihak yang berselisih untuk mencapai persetujuan dan menyelesaikan perselisihan. Menurut Oppenheim, konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa dengan menyerahkan pada suatu komisi orang – orang yang bertugas untuk menguraikan atau menjelaskan fakta – fakta dan (biasanya setelah mendengarkan para pihak dan mengupayakan agar mereka mencapai suatu kesepakatan), membuat usulan – usulan untuk suatu penyelesaian, namun keputusan tersebut tidak mengikat. Konsiliator hanya melakukan tindakan seperti :

1. Mengatur waktu dan tempat pertemuan oleh para pihak;
2. Mengarahkan subjek pembicaraan;
3. Membawa pesan dari satu pihak ke pihak lain jika pesan tersebut tidak mungkin disampaikan langsung oleh para pihak.

Pada umumnya konsiliator juga dapat mengusulkan solusi penyelesaian sengketa, tetapi tidak berwenang memutuskan perkaranya. Pihak-pihak yang bersengketa harus menyatakan persetujuan atas usulan pihak ketiga tersebut (konsiliator) dan menjadikannya sebagai kesepakatan penyelesaian sengketa. Konsiliasi bisa bersifat sukarela tetapi juga ada yang bersifat wajib. Konsiliasi wajib adalah konsiliasi yang wajib dijalankan terlebih dahulu (diwajibkan oleh undang-undang) sebelum perkaranya diajukan ke pengadilan. Di banyak negara, konsiliasi wajib ini (kadang-kadang juga mediasi) misalnya dalam bidang perselisihan perburuhan, perceraian, dan lain-lain.

Berdasarkan Pasal 28 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 pada penyelesaian sengketa melalui konsiliasi ini, tugas majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah:

1. Sebagai konsiliator memanggil konsumen dan pelaku usaha.
2. Memanggil saksi-saksi serta saksi ahli, bila diperlukan.
3. Menyediakan forum konsiliasi bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
4. Menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen.

Berdasarkan Pasal 29 Kepmenperindag No.350/MPP/12/2001, prinsip tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi ada 2 cara yaitu: pertama, proses penyelesaian sengketa konsumen menyangkut bentuk maupun jumlah ganti rugi diserahkan sepenuhnya kepada para pihak sedangkan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bertindak pasif sebagai konsiliator. Kedua, hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

b. Mediasi

Mediasi berasal dari bahasa inggris *mediation* atau penengahan, yaitu penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga sebagai penengah atau penyelesaian sengketa secara menengahi. Christopher W Moore mengemukakan bahwa mediasi adalah intervensi dalam sebuah sengketa oleh pihak ketiga yang bisa diterima pihak yang bersengketa bukan merupakan bagian dari kedua belah pihak dan bersifat netral. Pihak ketiga ini tidak mempunyai wewenang untuk mengambil keputusan, bertugas untuk membantu pihak_pihak yang bertikai agar secara sukarela mau mencapai kata sepakat yang diterima oleh masing – masing pihak dalam sebuah

persengketaan. Pada prinsipnya mediasi adalah cara penyelesaian sengketa diluar pengadilan melalui perundingan yang melibatkan pihak ketiga yang bersifat netral (*non intervensi*) dan tidak berpihak (*impartial*) serta diterima kehadirannya oleh pihak – pihak yang bersengketa.

Undang – Undang Perlindungan Konsumen juga tidak memberi pengertian kata mediasi. Pengertian kata mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen ditemukan pada ketentuan umum yaitu Pasal 1 angka 10 Keputusan Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, yang menyatakan Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dengan perantaraan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai penasihat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi sama dengan cara konsiliasi, namun Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam hal ini bertindak secara aktif, yakni berusaha mendamaikan para pihak serta secara aktif memberikan saran, petunjuk dan anjuran dalam penyelesaian sengketa tersebut.

Mediasi adalah proses negosiasi pemecahan (*impartial*) dan netral bekerja dengan pihak yang bersengketa untuk membantu mereka memperoleh kesepakatan perjanjian dengan memuaskan. Berbeda dengan hakim atau arbiter, mediator tidak mempunyai wewenang untuk memutuskan sengketa antara pihak. Namun, dalam hal ini para pihak mengusahakan kepada mediator untuk membantu mereka menyelesaikan persoalan-persoalan diantara mereka. Asumsinya bahwa pihak ketiga akan mampu mengubah kekuatan dan dinamika sosial hubungan konflik dengan cara mempengaruhi kepercayaan dan tingkah laku pribadi para pihak, dengan memberikan pengetahuan atau informasi, atau dengan menggunakan proses negosiasi yang lebih efektif, dan dengan demikian membantu para peserta untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang disengketakan.

Peran utama mediator adalah memantapkan garis-garis komunikasi dan dialog (*lines of communication and dialogue*) diantara kedua belah pihak, yang akan mengantarkan pemahaman kebersamaan yang lebih besar (*greater mutual understanding*). Pada akhirnya suatu kesepakatan akan tercipta tanpa cara-cara merugikan (*nonviolent means*), setidaknya suatu hubungan baik (*relationship*) tercipta tanpa konflik. Pada mediasi penyelesaian sengketa konsumen bertindak selaku mediator adalah Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berperan sebagai penasihat para pihak yang bersengketa.

Berdasarkan Pasal 31 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001, prinsip tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi ada 2 cara, yaitu:

1. Proses penyelesaian sengketa konsumen menyangkut bentuk maupun jumlah ganti rugi diserahkan sepenuhnya kepada para pihak sedangkan kepada majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bertindak pasif sebagai mediator.
2. Hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dikeluarkan dalam bentuk keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis, yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa yang diserahkan kepada Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk menguatkan perjanjian tersebut.

c. Arbitrase

Istilah arbitrase berasal dari kata *arbitrare* (latin), *arbitrage* (Belanda/Perancis), *arbitration* (Inggris), yang berarti kekuasaan untuk menyelesaikan sesuatu menurut kebijaksanaan atau perdamaian melalui arbiter atau wasit. Rumusan tentang arbitrase dapat dilihat berdasarkan Undang - Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Pasal 52 menyatakan bahwa para pihak dalam suatu perjanjian berhak untuk memohon pendapat yang mengikat dari lembaga arbitrase atas hubungan hukum tertentu dari suatu perjanjian. Ketentuan ini pada dasarnya merupakan pelaksanaan dari pengertian tentang lembaga arbitrase yang diberikan dalam Pasal 1 angka 8 Undang - Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang menyatakan bahwa Lembaga Arbitrase adalah badan yang dipilih oleh para pihak yang bersengketa untuk memberikan putusan mengenai sengketa tertentu; lembaga tersebut juga dapat memberikan pendapat yang mengikat mengenai suatu hubungan hukum tertentu dalam hal belum timbul sengketa.

Pengertian arbitrase dalam penyelesaian sengketa konsumen terdapat pada ketentuan umum Surat Keputusan Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, yaitu Pasal 1 angka 11 yang menyatakan bahwa Arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK. Dalam arbitrase para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada BPSK untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi. Pada prinsipnya arbitrase merupakan suatu metode penyelesaian sengketa dalam masalah-masalah perdata (*civil matters*) yang disetujui oleh kedua belah pihak, yang mengikat (*binding*) dan dapat dilaksanakan atau ditegakkan.

Pada persidangan dengan cara arbitrase, para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa yang terjadi. Proses pemilihan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menurut Pasal 32 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 dengan cara arbitrase dapat ditempuh melalui 2 tahap, yaitu:

1. Para pihak memilih arbitor dari anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
2. Arbitor yang dipilih para pihak tersebut kemudian memilih arbitor ketiga dari anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, jadi unsur pemerintah selalu dipilih untuk menjadi ketua Majelis.

Prinsip tata cara Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan cara arbitrase dilakukan melalui 2 (dua) tata cara persidangan yaitu melalui persidangan pertama dan persidangan kedua, yaitu:

1. Prinsip Persidangan Pertama
 - a. Kewajiban Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memberikan petunjuk tentang upaya hukum bagi kedua belah pihak sesuai dengan Pasal 33 ayat 1 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001.
 - b. Kewajiban Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk mendamaikan kedua belah pihak.
 - c. Pencabutan gugatan konsumen dilakukan sebelum pelaku usaha memberikan jawaban, dituangkan dengan surat

pernyataan, disertai kewajiban Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sesuai pasal 35 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001.

- d. Kewajiban Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk memberikan kesempatan yang sama bagi para pihak (*asas audi et alteram partem*) sesuai Pasal 34 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001.
2. Prinsip Persidangan Kedua
 - a. Kewajiban Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk memberikan kesempatan terakhir sampai persidangan kedua disertai kewajiban para pihak membawa alat bukti yang diperlukan, bila salah satu pihak tidak hadir pada persidangan pertama Berdasarkan Pasal 36 ayat (2) Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001).
 - b. Persidangan kedua dilakukan selambat-lambatnya dalam 5 hari kerja sejak persidangan pertama.
 - c. Kewajiban Sekertariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk memberitahukan persidangan kedua dengan suraat panggilan kepada para pihak.
 - d. Pengabulan gugatan konsumen, jika pelaku usaha tidak datang pada hari kedua (*verstek*), sebaliknya gugatan digugurkan jika konsumen yang tidak datang.

Kepastian Hukum Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kabupaten Karawang

Pada setiap bentuk penyelesaian sengketa, baik yang dilakukan melalui lembaga pengadilan maupun di luar pengadilan, masalah yang paling utama dipertanyakan adalah apakah putusan yang akan dihasilkan nanti mengikat atau tidak bagi para pihak, dengan perkataan lain apakah putusan tersebut dapat langsung dilaksanakan atau tidak.

Dasar hukum kekuatan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bersifat final dan mengikat, hal ini secara jelas dan tegas telah diatur dan ditetapkan dalam Pasal 54 ayat 3 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bersifat final dan Mengikat. Lebih lanjut kekuatan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI Nomor 350/MPP/Kep/12/2000 Tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Pasal 42 ayat 1 menyatakan bahwa putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan putusan yang final dan telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap. Final berarti penyelesaian sengketa mestinya sudah berakhir dan tidak adanya upaya hukum keberatan, mengikat berarti memaksa dan sebagai sesuatu yang harus dijalankan para pihak. Putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat dibedakan atas 2 jenis putusan yaitu:

- a. Putusan Badan Penyelesaian Sengketa dengan cara konsiliasi atau mediasi. Putusan dengan cara konsiliasi atau mediasi pada dasarnya hanya mengukuhkan isi perjanjian perdamaian, yang telah disetujui dan ditandatangani oleh kedua belah pihak yang bersengketa.
- b. Putusan Badan Penyelesaian Sengketa dengan cara arbitrase. Putusan ini seperti halnya putusan perkara perdata, memuat duduknya perkara dan pertimbangan hukumnya.

Proses dikeluarkannya putusan BPSK dilakukan secara bertahap, yaitu Pasal 39 SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001:

1. Didasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat.
2. Maksimal jika hal itu sudah diusahakan (dengan sungguh-sungguh), ternyata tidak

tercapai mufakat maka putusan dilakukan dengan cara voting atau suara terbanyak.

Amar putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terbatas pada 3 (tiga) alternatif, yaitu pasal 40 SK Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 :

- a. Perdamaian
- b. Gugatan Ditolak
- c. Gugatan dikabulkan

Jika gugatan dikabulkan, maka dalam amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha, dapat berupa sebagai berikut:

- 1) Ganti rugi atas kerusakan pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa yang dapat berupa :
 - a. pengembalian uang;
 - b. penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya; serta
 - c. perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan (Pasal 10 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001).
- 2) Sanksi Administrasi berupa penetapan ganti rugi maksimal Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta Rupiah) (Pasal 60 ayat (2) UUPK jo Pasal 3 huruf I, dan Pasal 40 ayat (3) butir b SK Menperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001).

Apabila konsumen atau pelaku usaha menolak putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, maka mereka dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri selambat-lambatnya dalam waktu 14 hari kerja terhitung sejak putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diberitahukan. Sebaliknya apabila konsumen dan pelaku usaha menerima putusan tersebut maka pelaku usaha wajib menjalankan putusan tersebut selambat-lambatnya dalam waktu 7 hari kerja sejak menyatakan menerima putusan tersebut.

Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang tidak diajukan keberatan oleh pelaku usaha, dimintakan penetapan fiat eksekusinya kepada pengadilan negeri di tempat tinggal konsumen yang dirugikan. Pelaku usaha yang menolak putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, tetapi tidak mengajukan keberatan setelah melampaui batas waktu untuk menjalankan putusan, maka dianggap menerima putusan.

Eksekusi merupakan suatu tindakan hukum yang dilakukan oleh pengadilan kepada pihak yang kalah pada suatu perkara yang diajukan di muka pengadilan. Sedangkan istilah lain yang sering dipergunakan selain kata eksekusi yakni pelaksanaan putusan. Pada dasarnya suatu putusan yang sudah mempunyai kekuatan hukum yang pasti dapat dijalankan. Oleh karena itulah putusan suatu badan peradilan harus mempunyai kekuatan eksekutorial, yaitu kekuatan untuk dilaksanakan apa yang telah ditetapkan dalam putusan tersebut secara paksa oleh alat-alat negara. Permohonan eksekusi dapat dilakukan baik terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen maupun putusan keberatan, namun Undang-undang Perlindungan Konsumen tidak menyediakan peraturan yang lebih rinci berkaitan dengan hal tersebut. Pelaksanaan putusan diserahkan dan menjadi wewenang penuh dari pengadilan negeri yang menjalankan fungsi kekuasaan kehakiman dan mempunyai legitimasi sebagai pihak pemaksa.

Putusan yang dapat dieksekusi adalah putusan yang sudah mempunyai kekuatan hukum pasti, dan putusan yang mengandung perintah kepada suatu pihak untuk melakukan suatu perbuatan. Terhadap putusan arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, ada 2 kemungkinan yang terjadi, yakni putusan dilaksanakan secara sukarela atau putusan tersebut dimintakan fiat eksekusi ke pengadilan. Pasal 42 Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 menyebutkan bahwa Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang telah final dan mengikat dimintakan fiat eksekusinya oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kepada Pengadilan Negeri ditempat konsumen yang dirugikan.

KESIMPULAN

Kendala-kendala yang timbul dalam pelaksanaan putusan badan penyelesaian sengketa konsumen kendala kelembagaan, kendala pendanaan, kendala sumber daya

manusia BPSK, Kendala peraturan, kendala pembinaan dan pengawasan, kendala minimnya koordinasi antar aparat penanggung jawab, kurangnya sosialisasi, rendahnya kesadaran hukum konsumen, kurangnya respon dan pemahaman dari badan peradilan terhadap kebijakan perlindungan konsumen, kurangnya respon masyarakat terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Adapun, Putusan badan penyelesaian sengketa dengan cara arbitrase. putusan ini seperti halnya putusan perkara perdata, memuat duduknya perkara dan pertimbangan hukumnya. eksekusi putusan badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) putusan yang dapat dieksekusi adalah putusan yang sudah mempunyai kekuatan hukum pasti, dan putusan yang mengandung perintah kepada suatu pihak untuk melakukan suatu perbuatan.

REFERENSI

- Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Nusa Media, Bandung: 2008, hlm. 10.
- Anita Sinaga, Niru, dan Nunuk Sulisrudatin, "Pelaksanaan Perlindungan Konsumen di Indonesia," *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, Vol. 5 No. 2 (Maret 2015), hlm. 73-78.
- Arif Rahman, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang," *Ajudikasi: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 2, No. 1, (Juni 2018), hlm. 21-24.
- Arifin Abdullah & Almiftahul Ramadhan, "Kepastian Hukum Terhadap Hak Konsumen Di Era Digital Pada Transaksi Jual Beli Online," *Jurnal al-mudharabah*, Vol. 4, No. 1, (2022), hlm. 8.
- Gunawan Widjaja, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta: 2001, hlm. 73.
- Happy Sutanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visi Media, Jakarta: 2008, hlm. 20.
- Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Republik Indonesia.
- N. Sri Nurhayati, "Kepastian Hukum Eksekusi Riil Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Nomor 09/PTS/BPSKTANGSEL/VI/2015 Dihubungkan Dengan Pasal 54 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Jurnal Surya Kencana Dua: Dinamika Masalah Hukum dan Keadilan*, Vol. 7, No. 1 (Juli 2020), hlm. 143-151.
- Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Cetakan Keempat, Diadit Medika, Jakarta, 2011, hlm. 8.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Rajawali Pers, Jakarta: 2001, hlm. 13-14.
- Susanti Agung Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta: 2008, hlm. 2.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.