

## **Tinjauan Yuridis Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**

### *Consumer Dispute Settlement Juridical Review On Consumer Dispute Settlement Agency (Bpsk)*

<sup>1</sup>Izzul Fikri\*,<sup>2</sup>Kami Hartono

<sup>1,2</sup> Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Sultan Agung

\*Corresponding Author:

izzul.fikrie04@gmail.com

#### **ABSTRAK**

*Di jaman yang modern saat ini pemakaian barang hasil produksi semakin meningkat. Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain sering kita sebut dengan istilah konsumen. Menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Pasal 1 Ayat (2) Tentang Perlindungan Konsumen, konsumen merupakan subyek hukum yang hak dan kewajibannya wajib di lindungi. Konsumen dikatakan wajib dilindungi karena dewasa ini sering terjadinya sengketa antara penyedia jasa (produsen) dengan konsumen yang menimbulkan perselisihan yang berkepanjangan dan menyebabkan kerugian yang bersifat materiil bagi konsumen. Tentunya perselisihan tersebut haruslah segera di atasi untuk menemukan solusi diantara keduanya, maka hadirilah sebuah lembaga penyelesaian yang di sebut Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BSPK). Melalui pendekatan sosiologis yuridis penulis mencoba mengungkapkan cara menyelesaikan sengketa konsumen dan keefektifan menyelesaikan sengketa konsumen melalui BSPK. Tugas BPSK secara khusus diperuntukan untuk membantu penyelesaian sengketa diantara konsumen dan produsen baik melalui mediasi, konsiliasi, dan arbitrase demi mewujudkan keadilan hukum diantara keduanya.*

*Penelitian ini menggunakan normatif deskriptif, dengan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan, dan studi lapangan. Data di kumpulkan melalui studi kepustakaan, lapangan, menggunakan analisis data kualitatif.*

*Dalam penyelesaian sengketa konsumen ada beberapa teknis atau runtutan dalam penyelesaian sengketa konsumen sampai terjadinya suatu putusan dalam sengketa tersebut. Dalam pelaksanaannya BPSK mempunyai asas-asas yang harus di kedepankan dalam suatu penyelesaian, asas tersebut tidak boleh di kesampingkan kerana asas tersebut juga menjadi acuan terbentuknya UUPK untuk mengatur perlindungan terhaap konsumen.*

**Kata Kunci: Penyelesaian Konsumen, Sengketa, BPSK**

### **ABSTRACT**

*In today's modern era the use of manufactured goods is increasing. Every person who uses goods and / or services available in the community, whether for the benefit of themselves, family, other people, or other living creatures, we often refer to as consumers. According to Law No.8 Year 1999 Article 1 Paragraph (2) Regarding Consumer Protection, consumers are legal subjects whose rights and obligations must be protected. Consumers are said to be obliged to be protected because today there are often disputes between service providers (producers) with consumers that cause prolonged disputes and cause material losses for consumers. Surely the dispute must be resolved immediately to find a solution between the two, then there was a settlement agency called the Consumer Dispute Resolution Agency (BSPK). Through a juridical sociological approach the writer tries to reveal how to resolve consumer disputes and the effectiveness of resolving consumer disputes through the BSPK. The task of BPSK is specifically intended to assist in the resolution of conflicts between consumers and producers through mediation, conciliation, and arbitration in order to realize legal justice between the two.*

*This research uses descriptive normative, with primary and secondary data. Data collection techniques using data collection using library research, and field studies. Data was collected through literature, field studies, using qualitative data analysis.*

*In the settlement of consumer disputes there are several technical or sequences in the settlement of consumer disputes until a decision is made in the dispute. In its implementation BPSK has principles that must be put forward in a settlement, these principles must not be ruled out because these principles also become a reference for the formation of UUPK to regulate consumer protection.*

**Keywords: Consumer Settlement, Disputes, BPSK**

## **I. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dekade terakhir ini Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat. Pembangunan yang dilakukan demi kemajuan Negara Indonesia merupakan pembangunan yang dilakukan secara menyeluruh serta menyentuh segenap aspek hidup masyarakat dalam arti tidak hanya menitikberatkan pada satu bidang tertentu saja. Penggerak utama dalam pembangunan Negara Indonesia ialah pembangunan pada bidang ekonomi. Pembangunan ekonomi erat kaitannya pada aktivitas bisnis, dimana salah satu aktivitas bisnis ialah pertukaran suatu barang atau jasa. (Ibrahim, 2004) Segala sesuatu hal yang mana suatu hal tersebut berhubungan dengan pertukaran barang yang mempunyai suatu yang bernilai ekonomi pasti di atur dalam hukum bisnis atau dengan kata lain ada suatu aturan yang mengaturnya. Bukan hanya perihal transaksi atau pertukaran antar barang saja yang diatur, hukum bisnis juga mengatur tentang cara pelaksanaan urusan atau kegiatan dagang, industri atau keuangan yang dihubungkan dengan produksi atau pertukaran barang atau jasa dengan menempatkan uang dari entrepreneur dalam resiko tertentu dengan usaha

tertentu dengan motif (dari entrepreneur tersebut) adalah untuk mendapatkan keuntungan tertentu. (Sopandi, 2003)

Di Indonesia dikenal Asas *Nul/un Delictum Nulla Poena Sine Praevia Lege Poenali* atau asas *Legalitas* dimana asas ini mengandung arti tidak ada suatu perbuatan yang dapat dijatuhi pidana kecuali atas kekuatan peraturan pidana dalam Perundang-undangan yang telah ada sebelum perbuatan tersebut dilakukan. (Barakullah, 2013) Dalam kegiatan bisnis terdapat hubungan saling membutuhkan antara pelaku usaha dengan konsumen, baik berupa pelaku usaha dan konsumen barang maupun jasa. Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh keuntungan semaksimal mungkin dari transaksi dengan konsumen, sedangkan di sisi lain, konsumen berkepentingan untuk memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu. Dengan kata lain, konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kualitas yang diinginkan.

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. BPSK dibentuk, pada dasarnya untuk memberikan keringanan kepada konsumen dalam menyelesaikan sengketa mereka. Lahirnya BPSK diharapkan bisa mewujudkan asas peradilan yang dilakukan dengan cepat, mudah dan murah/biaya ringan berdasarkan Pasal 4 Ayat 2 Undang-Undang No. 14 Tahun 1970 Tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Kekuasaan Kehakiman.

Berdasarkan latar belakang diatas dan juga BPSK merupakan salah satu alternative dalam menyelesaikan sengketa konsumen, maka dalam penulisan skripsi ini penulis memberikan suatu pengetahuan kepada setiap pembaca, akan suatu hak yang wajar untuk diangkat menjadi suatu penelitian dengan judul **“TINJAUAN YURIDIS PENYELESAIKAN SENGKETA KONSUMEN DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)”**.

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tinjauan yuridis penyelesaian sengketa konsumen di badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) ?
2. Apa saja asas-asas yang di gunakan dalam penyelesaian sengketa di badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK)?

## **II. METODE PENELITIAN**

### **A. Metode Pendekatan**

Metode Pendekatan yang di gunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis normatif. Pendekatan yuridis normatif yaitu 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. suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan nyata masyarakat atau lingkungan masyarakat dengan maksud dan tujuan untuk menemukan fakta (*fact-finding*), yang kemudian menuju pada identifikasi (*problem-identification*) dan pada akhirnya menuju kepada penyelesaian masalah (*problem-solution*). (Soekanto, 1982)

## **B. Spesifikasi Penelitian**

Spesifikasi penelitian dalam penulisan ini bersifat deskriptif analitis. Deskriptif Analitis yaitu menggambarkan analitis karena hasil penelitian ini hanya melukiskan atau menggambarkan peraturan perundangan-undangan yang berlaku yang dikaitkan dan dianalisa dengan teori-teori ilmu hukum dan suatu keadaan atau objek tertentu secara faktual dan akurat. (Soekanto, 2007)

## **C. Sumber Data**

Sumber data yang akan di gunakan oleh penulis yaitu data Skunder. Data sekunder ialah data-data yang di dapatkan dari literatur atau peraturan-peraturan yang berhubungan dengan obyek penelitian. Data sekunder di sebut juga sebagai studi kepustakaan. Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan cara mencari dan membaca literatur dan dokumen yang berhubungan dengan masalah yang akan di teliti dari perpustakaan. (Ali, 1985) Data sekunder dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi tiga, yaitu :

### **1. Bahan Hukum Primer**

Bahan hukum primer merupakan sumber utama yang dijadikan pembahasan dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen, bahan hukum dan ketentuan-ketentuan hukum positif termasuk peraturan perundang-undangan. Adapun bahan hukum primer yaitu meliputi;

- a. KUHPerdata
- b. Peraturan Perundang-Undang Undang-Undang 1945 Undang-Undang R.I Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen.
- c. Kepmenperindag RI No. 350/MPP/Kep/12/2001, tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.
- d. Keputusan Presiden Republik Indonesia No.90 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Badan Sengketa Konsumen.

### **2. Bahan Hukum Sekunder**

Bahan Hukum Sekunder merupakan bahan hukum yang mempunyai fungsi untuk menambah atau memperkuat dan memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder dalam penelitian ini meliputi;

- a. Kepustakaan yang berkaitan dengan sengketa Konsumen.
- b. Berita-berita atau artikel media massa atau media cetak maupun media elektronik.

- c. Hasil penelitian, makalah dan karya ilmiah yang berkaitan dengan sistem penyelesaian sengketa konsumen.
- d. Jurnal hukum.

### 3. Bahan Hukum Tersier

Bahan tersier yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, terdiri dari ; kamus hukum, kamus besar bahasa Indonesia, kamus populer maupun ensiklopedia, yang digunakan untuk mengetahui pengertian dan istilah atau kata-kata yang sulit dimengerti. Sedangkan data primer yang digunakan untuk studi kasus hanya digunakan sebagai penunjang.

## **D. Metode Pengumpulan Data**

Dalam usaha pengumpulan data penelitian ini ada beberapa teknik yang digunakan, yaitu meliputi:

### 1. Penelitian kepustakaan (*library research*)

Untuk mengumpulkan data teoritik, yaitu dengan cara pengumpulan data dan literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas dengan cara membaca dan menganalisa terutama yang berkaitan dengan judul yang di ajukan. Dalam penelitian kepustakaan ini data di peroleh dari Perpustakaan Fakultas Hukum Unissula, Perpustakaan Pusat Unissula, Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah, dan Buku-buku referensi yang di dapat.

### 2. Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan suatu cara pengumpulan data yang di lakukan melalui dokumen tertulis dengan cara menganalisis data-data yang di dapatkan dilapangan yang diberikan oleh pihak yang terkait dengan masalah yang ada dalam penelitian ini.

## **E. Metode Analisis Data**

Kegiatan yang dilakukan dalam analisis data pada penelitian hukum normatif ini dilakukan dengan cara data yang diperoleh di analisis secara Kualitatif, yaitu suatu metode analisis yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang diperoleh dan diteliti secara peraturan-peraturan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

## **III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

## **A. Tinjauan Yuridis Penyelesaian Sengketa Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BSPK)**

### **1. Tata Cara Permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Konsumen yang merasa hak-haknya telah dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen ke sekretariat BSPK. Pelaku usaha juga dapat melakukan hal yang sama. Surat permohonan tersebut dapat berupa permohonan secara tertulis atau secara lisan. Permohonan yang diajukan oleh ahli waris dan kuasanya dilakukan jika:

- a. Konsumen yang bersangkutan telah meninggal dunia; Pelaku usaha juga dapat melakukan hal yang sama. Surat permohonan tersebut dapat berupa permohonan secara tertulis atau secara lisan. Permohonan yang diajukan oleh ahli waris dan kuasanya dilakukan bilamana:
- b. Konsumen sakit atau telah lanjut usia, sehingga tidak dapat diajukan pengaduan sendiri baik secara tertulis maupun lisan, sebagaimana dibuktikan dengan surat keterangan dokter dan bukti Kartu Tanda Penduduk (KTP);
- c. Konsumen belum dewasa sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku;
- d. Konsumen warga negara asing;

Permohonan penyelesaian sengketa konsumen harus memuat secara benar dan lengkap mengenai:

- a. nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri;
- b. nama dan alamat lengkap pelaku usaha;
- c. barang atau jasa yang diadukan;
- d. bukti perolehan (bon, faktur, kuitansi dan dokumen bukti lain);
- e. Keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang atau jasa tersebut;
- f. Saksi yang mengetahui barang atau jasa tersebut diperoleh;
- g. Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan (jika ada).

### **2. Jangka waktu penyelesaian konsumen**

Pada Pasal 56 Ayat (1) ditentukan bahwa dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan BSPK sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 UUPK pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut, Pasal 56 Ayat (2) menentukan bahwa para pihak dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut.

Ketentuan Pasal 56 Ayat (1) yang menetapkan jangka waktu pelaksanaan putusan 7 (tujuh) hari, lebih singkat daripada jangka waktu pengajuan keberatan sebagaimana yang dimaksud dalam ayat (2) yaitu 14 (empat belas) hari, merupakan suatu kekeliruan. Hal ini disebabkan karena tidak mungkin pelaku

usaha melaksanakan putusan jika secara hukum belum dapat dianggap menerima putusan, karena belum habis masa untuk mengajukan keberatan, yaitu 14 (empat belas) hari. (Miru, 2004)

Menurut Pasal 56 Ayat (2) UUP K para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan BPSK. Atas pengajuan keberatan dimaksud, Pengadilan Negeri wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) hari sejak diterimanya keberatan. Atas putusan Pengadilan Negeri tersebut, para pihak dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung RI dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari. Mahkamah Agung RI wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan kasasi.

3. Susunan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Kepaniteraan

Susunan majelis BPSK adalah ganjil yaitu minimal 3 (tiga) orang yang mewakili semua unsur sebagaimana dimaksud Pasal 54 ayat (2) UUPK yang salah satu anggotanya wajib berpendidikan dan berpengetahuan di bidang hukum.

Pasal 54 ayat (4) UUPK memberikan kewenangan kepada menteri Perindustrian dan Perdagangan untuk membuat ketentuan teknis tentang Pelaksanaan Tugas Majelis BPSK di mana ketentuan yang dimaksud ialah Kepmenperindag RI Nomor 350/MPP/Kep/12/2002. Dalam menjalankan tugasnya, majelis dibantu oleh seorang panitera. Panitera berasal dari anggota sekretariat BPSK yang ditunjuk dengan surat penetapan ketua BPSK. Tugas panitera meliputi:

- a. Mencatat jalannya proses penyelesaian sengketa konsumen.
- b. Menyimpan berkas laporan.
- c. Menjaga barang bukti.
- d. Membantu majelis menyusun putusan.
- e. Membantu penyampaian putusan kepada konsumen dan pelaku usaha.
- f. Membuat berita acara persidangan.
- g. Membantu majelis dalam tugas-tugas penyelesaian sengketa konsumen.

Terdapat kewajiban pada ketua majelis BPSK atau anggota majelis BPSK atau panitera untuk mengundurkan diri, baik atas permintaan ataupun tanpa permintaan ketua majelis BPSK atau anggota majelis BPSK atau pihak yang bersengketa, jika terikat hubungan keluarga sedarah atau semenda sampai derajat ketiga atau hubungan suami-istri meskipun telah bercerai, dengan pihak yang bersengketa. Khusus panitera, diminta ataupun tidak mengundurkan diri oleh ketua majelis BPSK atau anggota majelis BPSK atau pihak yang bersengketa, sudah pada tempatnya ia mengundurkan diri karena alas an tersebut, apalagi sudah ditegaskan adanya kewajiban tersebut. Jadi, diminta

ataupun tidak oleh pihak-pihak yang telah ditentukan secara limitatif itu, panitera harus tetap mengundurkan diri jika dipenuhinya alasan tersebut.

4. Proses Pengambilan Keputusan Sengketa Konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK tidak berjenjang. Para pihak dibebaskan untuk memilih cara penyelesaian sengketa yang mereka inginkan. Setelah para pihak menyetujui cara apa yang akan digunakan, maka para pihak wajib mengikutinya. Setelah konsumen dan pelaku usaha mencapai kesepakatan untuk memilih salah satu cara yang ada di BPSK, maka majelis BPSK wajib menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen menurut pilihan yang ada.

a. Melalui Cara Konsiliasi

Dalam Pasal 1 butir 9 Kepmenperindag RI Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK mendefinisikan “Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak”.

Konsiliasi adalah suatu bentuk proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Pada proses tersebut melibatkan pihak lain di luar pihak yang sedang bersengketa, pihak lain tersebut bertindak sebagai konsiliator yang bersikap pasif.

Proses dan tahapan yang harus dilalui oleh para pihak yang telah sepakat untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi melalui konsiliasi, sebagai berikut:

- 1) Konsumen yang merasa dirugikan atau ahli waris atau kuasanya atau wali, terlebih dahulu harus mengajukan pengaduan untuk menyelesaikan sengketa kepada BPSK, baik secara lisan maupun secara tertulis;
- 2) Setelah segala persyaratan untuk membuat pengaduan dipenuhi oleh konsumen, Sekretariat BPSK melaporkan pengaduan tersebut kepada ketua BPSK;
- 3) Dalam jangka waktu paling lambat 3 (tiga) hari, ketua BPSK memanggil pelaku usaha secara tertulis dengan melampirkan salinan pengaduan;
- 4) Surat panggilan yang ditujukan kepada pelaku usaha berisikan tentang hari, jam, tanggal dan tempat persidangan sengketa konsumen dan terhadap panggilan tersebut, pelaku usaha wajib untuk memberikan

- surat jawaban atas aduan tersebut dan menyampaikan surat jawaban tersebut pada hari sidang pertama;
- 5) Acara pemeriksaan dilakukan oleh majelis yang terdiri atas tiga orang yang merupakan unsur dari pemerintah, pelaku usaha dan konsumen dengan dibantu oleh seorang panitera;
  - 6) Pada pemeriksaan tersebut, majelis bersikap pasif dan hanya memberikan pendapat atas pertanyaan dari para pihak yang bersengketa mengenai peraturan-peraturan dan ketentuan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen;
  - 7) Pelaku usaha harus dapat mengajukan alat-alat bukti untuk memperkuat argument masing-masing. Alat-alat bukti tersebut dapat berupa barang, keterangan dari para pihak, keterangan saksi dan/atau saksi ahli, surat maupun dokumen lain yang berhubungan dengan sengketa;
  - 8) Proses persidangan diserahkan sepenuhnya kepada para pihak yang bersengketa sehingga para pihaklah yang menentukan bentuk maupun jumlah dari ganti rugi. Apabila tercapai kesepakatan di antara para pihak, maka majelis akan membuat keputusan selambat-lambatnya 21 (dua puluh satu) hari sejak permohonan diterima;
  - 9) Para pihak harus membuat perjanjian penyelesaian sengketa secara tertulis apabila tercapai kesepakatan di antara para pihak. Perjanjian tersebut ditandatangani oleh seluruh majelis dan ketua majelis.
- b. Melalui Cara Mediasi

Mediasi adalah proses negosiasi penyelesaian sengketa atau pemecahan masalah di mana pihak-pihak ketiga yang tidak memihak (impartial) bekerjasama dengan para pihak yang bersengketa membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan. (Nugroho, 2008)

Mediator tidak mempunyai wewenang untuk memutuskan sengketa. Mediator hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang diserahkan kepadanya. Dalam sengketa di mana salah satu pihak lebih kuat dan cenderung menunjukkan kekuasaannya, pihak ketiga memegang peran penting untuk menyetarakannya. Kesepakatan dapat tercapai dengan mediasi, jikapihak yang bersengketa berhasil mencapai saling pengertian dan bersama-sama merumuskan penyelesaian sengketa dengan arahan konkret dari mediator.

Penyelesaian sengketa melalui mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh mediator. Mediator menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun besarnya ganti kerugian atau tindakan tertentu untuk menjamin tidak terulangnya kembali kerugian konsumen.

Peran majelis BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi secara deskripsi, meliputi tugas sebagai berikut:

- a. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- b. Memanggil saksi dan saksi ahli apabila diperlukan;
- c. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- d. Secara aktif mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa;
- e. Secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan 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 dan diserahkan kepada majelis BPSK untuk dikukuhkan dalam keputusan majelis BPSK untuk menguatkan perjanjian tersebut. Putusan tersebut mengikat kedua belah pihak. Keputusan majelis dalam konsiliasi dan mediasi tidak memuat sanksi administratif.

c. Melalui Cara Arbitrase

Dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, pengertian arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan, yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Arbitrase sebagai salah satu lembaga alternatif penyelesaian sengketa, adalah bentuk alternatif paling formal untuk menyelesaikan sengketa sebelum berlitigasi. Dalam proses ini pihak bersengketa mengemukakan masalah mereka kepada pihak ketiga yang netral dan memberinya wewenang untuk memberi keputusan.

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”

Dengan cara arbitrase ini, para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada majelis BPSK untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi. Proses pemilihan majelis BPSK dalam cara arbitrase ditempuh melalui 2 (dua) tahap, yaitu:

- a. Para pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsure pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis BPSK;
- b. Arbiter yang dipilih para pihak tersebut kemudian memilih arbiter ketiga dari anggota BPSK dari unsure pemerintah sebagai ketua majelis BPSK. Jadi unsur pemerintah selalu dipilih untuk menjadi ketua majelis.

Prinsip tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dilakukan dengan 2 (dua) persidangan, yaitu persidangan pertama dan persidangan kedua. Prinsip-prinsip pada persidangan pertama, yaitu:

- a. Kewajiban majelis BPSK memberikan petunjuk tentang upaya hukum bagi kedua belah pihak.
- b. Kewajiban majelis BPSK untuk mendamaikan kedua belah pihak.
- c. Dalam hal tercapai perdamaian, maka hasilnya wajib dibuatkan penetapan perdamaian oleh majelis BPSK.
- d. Pencabutan gugatan konsumen dilakukan sebelum pelaku usaha memberikan jawaban, dituangkan dengan surat pernyataan, disertai kewajiban majelis mengumumkan pencabutan gugatan tersebut dalam persidangan.
- e. Kewajiban majelis BPSK untuk memberikan kesempatan yang sama bagi para pihak. Yaitu:
  - 1) Kesempatan yang sama untuk mempelajari berkas yang berkaitan dengan persidangan dan membuat kutipan seperlunya.
  - 2) Pembacaan isi gugatan konsumen dan surat jawaban pelaku usaha, jika tidak tercapai perdamaian.

Prinsip-prinsip pada persidangan kedua, yaitu:

- a. Kewajiban majelis BPSK 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.
- b. Persidangan kedua dilakukan selambat-lambatnya dalam waktu 5 (lima) hari kerja sejak hari persidangan pertama.
- c. Kewajiban sekretariat BPSK untuk memberitahukan persidangan kedua dengan surat panggilan kepada para pihak.
- d. Pengabulan gugatan konsumen, jika pelaku usaha tidak datang pada persidangan kedua (verstek), sebaliknya gugatan digugurkan, jika konsumen yang tidak datang.

## **B. Apa saja asas-asas yang di gunakan dalam penyelesaian sengketa di badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK)**

Dalam penyelesaian di badan penyelesaian sengketa konsumen ada beberapa asas yang digunakan dalam penyelesaian sengketa konsumen, asas tersebut di atur dalam pasal 2 UUPK No.8 Tahun 1999. Yaitu sebagai berikut:

### **1. Asas Manfaat**

Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas ini menghendaki bahwa pengaturan dan penegakkan hukum

perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak diatas pihak lain atau sebaliknya, tetapi adalah untuk memberikan kepada masing-masing pihak, produsen dan konsumen, apa yang menjadi haknya. Dengan demikian, diharapkan bahwa pengaturan dan penegakkan hukum perlindungan konsumen bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat dan pada gilirannya bermanfaat bagi kehidupan berbangsa. (Sidabolok, 2010)

2. Asas keadilan

Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Asas ini menghendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakkan hukum perlindungan konsumen ini, konsumen dan produsen dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan penunaian kewajiban secara seimbang. Karena itu, undang-undang ini mengatur sejumlah hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha (produsen).

3. Asas keseimbangan

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual. Asas ini menghendaki agar konsumen, pelaku usaha (produsen), dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakkan hukum perlindungan konsumen. Kepentingan antara konsumen, produsen dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Tidak ada salah satu pihak yang mendapat perlindungan atas kepentingannya yang lebih besar dari pihak lain sebagai komponen bangsa dan negara. pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakkan hukum perlindungan konsumen. Kepentingan antara konsumen, produsen dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Tidak ada salah satu pihak yang mendapat perlindungan atas kepentingannya yang lebih besar dari pihak lain sebagai komponen bangsa dan negara.

4. Asas keamanan dan keselamatan

Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/dipakainya, dan sebaiknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya. Karena itu, undang-undang ini

membebankan sejumlah kewajiban yang harus dipatuhi oleh produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

#### 5. Asas kepastian hukum

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Artinya undang-undang ini mengharapkan bahwa aturan-aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung didalam undang-undang ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh pengadilan. Oleh karena itu, negara bertugas dan menjamin terlaksananya undang-undang ini sesuai dengan bunyinya. Setiap peraturan perundang-undangan yang mengatur hubungan antara pelaku usaha dan konsumen harus mengacu dan mengikuti kelima asas tersebut, karena dijunjung tinggi dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen.

Memperhatikan substansi Pasal 2 UUPK demikian pula penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah Negara Republik Indonesia. Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas, yaitu:<sup>1</sup>

1. Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen;
2. Asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan;
3. Asas kepastian hukum.

## IV. PENUTUP

### A. Kesimpulan

Penyelesaian sengketa konsumen menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sudah sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen selama ini, namun semua itu bergantung pada sikap badan peradilan dalam menerima perkara sengketa konsumen dan sikap pemerintah dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen. Dan Adanya pertentangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, karena Undang-Undang Perlindungan konsumen membuat suatu aturan penyelesaian sengketa konsumen yang tersendiri, yang relatif berbeda dengan konsep dasar mekanisme arbitrase yang berlaku umum, sehingga penyelesaian sengketa konsumen menjadi berlarut-larut. Perangkat peraturan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, memperlihatkan kemajuan berkenaan dengan adanya pengaturan class action dan legal standing, sehingga kelompok konsumen yang menjadi

---

<sup>1</sup> *Ibid.*, hal 33

korban, dapat mengajukan gugatan kelompok atau dimungkinkan adanya gugatan yang diajukan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia atau Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat untuk kepentingan konsumen secara umum.

Dalam penindakan suatu perkara konsumen harus di lihat keadilan di dalamnya agar tidak terjadi suatu keterpihakan yang merugikan kosumen selaku korban yang dirugikan dalam perkara konsumen, maka dari itu dalam penyelesaian sengketa harus mengedepankan kaidah-kaidah hukum maupun asas-asas yang berlaku atau yang menjadi dasar dari suatu UUPK tersebut agar acuannya jelas dan tidak melenceng dari sudut pandang keadilannya.

#### **B. Saran**

1. Ada beberapa persoalan yang ada dalam UUPK, maka agar segera di lakukan revisi UUPK agar kedepannya lebih memberikan kepastian hukum pada konsumen atau pelaku usaha karena dalam pelaksanaannya ada beberapa kasus yang mungkin belum di atur dalam UUPK itu sendiri.
2. Dalam pelaksanaannya BPSK harus benar-benar menerapkan asas-asas tersebut karena asas itu merupakan dasar terbentuknya UUPK dan harus menjamin terjadinya keadilan yang di peroleh oleh konsumen sebagai pihak yang di rugikan.

#### **Ucapan Terimakasih**

Alhamdulillah segala puji syukur kehadirat ALLAH SWT atas rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dan artikel ini dengan judul **“Tinjauan Yuridis Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)”**. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan para pihak oleh karena itu penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan motivasi pada penulis dan Bapak Kami Hartono, S.H., M.H yang selalu memberikan arahan kepada penulis selama pembuatan skripsi dan artikel ini.

#### **Daftar Pustaka**

**Al Qur'an dan Al Hadist**

**A. Buku**

- Ibrahim, Johannes dan Lindawaty Sewu, *Hukum Bisnis Dalam Presepsi Manusia Modern*, PT.Refika Aditama, Banung, 2004.
- Sopandi, Eddi, *Beberapa Hal dan Catatan Berupa Tanya Jawab Hukum Bisnis*, Alumni,Bandung, 2003.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Graindo Persada, Jakarta, 2004.
- Adi N, Susanti, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Impelementasinya*, Kencana, Jakarta, 2008.
- Halim B, Abdul, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit Nusa Media, Banjarmasin, 2008.
- \_\_\_\_\_, *Hukum perlindungan konsumen, Kajian teoritis perkembangan pemikiran*, Nusamedia, Bandung, 2008.
- Setiadi, Edi dan Rena Yulia, *Hukum Pidana Ekonomi*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2009.
- Soekamto, Soerjono dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif,Suatu Tujuan Singkat*, Jakarta, Raja Garindo Persada.
- M.Ali, *Penelitian Kependidikan Prosedur dan Strategi*, Sinar Pagi, Jakarta, 1985
- Rahmadi, Takdir, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, Jakarta, Rajawali Pers, 2011.
- Mertokusumo, Sudikno, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty, Yogyakarta, 1985.
- Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, PT. Intermasa, Jakarta, 2001.
- Setiawan, *Hukum Perikatan-Perikatan Pada Umumnya*, Bina Cipta, Bandung, 1987.
- H.S, Salim, dkk, *Perancangan Kontrak dan Memorandum of Understanding (MoU)*, Sinar grafika, Jakarta, 2007.
- Subekti, *Bunga Rampai Ilmu Hukum*, Alumni, Bandung, 1992.
- Darus Badruzaman, Mariam, dkk., *Kompilasi Hukum Perikatan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001.
- Soedewi Masjchon, Sri, *Hukum Jaminan di Indonesia Pokok-Pokok Hukum Jaminan dan Jaminan Perorangan*, Liberty, Yogyakarta, 1980.
- Miru, Ahmadi, *Hukum Kontrak Perencanaan Kontrak*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2007.
- Subekti, *Hukurn Pembuktian*, Pradnya Paramita, Jakarta, 2001.
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 2004.
- Subekti, *Aneka Perjanjian*, citra aditya bakti, Bandung, 1995.

- Sarwono, *Hukum Acara Perdata*, Sinar Grafika, Jakarta, 2012.
- Winardi, *Managemen Konflik (Konflik Perubahan dan Pengembangan)*, Mandar Maju, Bandung, 2007.
- Rahmadi, Takdir, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, Rajawali Pers, Jakarta, 2011.
- Shofi, Yusuf dan Somi Awan, *Sosok Peradilan Konsumen Mengungkap Berbagai Persoalan Mendasar BPSK*, Piramedia, Jakarta, 2014.
- Margono, Sayud, *Penyelesaian sengketa bisnis: alternative dispute resolution (ADR) : teknik & strategi dalam negosiasi, mediasi & arbitrase*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2010.
- Amriani, Nurnaningsih, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa di Pengadilan*, Grafindo Persada, Jakarta, 2012.
- Harahap, Yahya, *Hukum Acara Perdata Tentang Gugatan, Persidangan, Penyitaan, Pembuktian, dan Putusan Pengadilan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009.
- Usman, Rachmadi, *Mediasi di Pengadilan Dalam Teori dan Praktik*, Sinar Grafika, Jakarta, 2012.
- Kelompok Kerja Alternatif Penyelesaian Sengketa Mahkamah Agung RI, Buku Tanya Jawab Mediasi di Pengadilan, Berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung No 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi Di Pengadilan*, 2016.
- Adi Nugroho, Susanti, *Hukum Persaingan Usaha Di Indonesia*, Prenada Media, Jakarta, 2009.
- Rahmadi, Takdir, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, Rajawali Pers, Jakarta, 2011.
- E. van Donzel, B. Lewis, dkk (ed), *Encyclopedia of Islam*, (Leiden: E.J. Brill, 1990), Jil. IV.
- Hajar, Ibnu, (2008) *Nataij Afkar fi takhriiji ahaaditsil adzkar*, Daar Ibnu Katsir. Vol.7.
- Abu Muhammad Mahmud Ibn Ahmad al-Aynayni, *al-Bidāyah fi Syarh al-hidāyah*, (Beirut: Dar alFikr, t,th), Jil. 9.
- Miru, Ahmad & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2004
- Shofie, Yusuf, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Teori dan Praktek Penegakan Hukumnya*, PT. Citra Aditya Bakti, Jakarta, 2003

Nugroho, Susanti Adi, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasi*, Prenada Media Group, Jakarta, Kencana, 2008

Wijaya, Gunawan dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003

#### **B. Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang R.I Nomor 8 Tahun 1999 Tentang *perlindungan konsumen*.

Kepmenperindag RI No. 350/MPP/Kep/12/2001, *tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK*.

KUHPerdata.

Keputusan Presiden Republik Indonesia No.90 Tahun 2001 *Tentang Pembentukan Badan Sengketa Konsumen*.

#### **C. Kamus Besar Bahasa Indonesia**

#### **D. Internet**

Jimly Asshiddiqie, *Putih Hitam Pengadilan Khusus*, diakses dari <https://books.google.com>