

**PERANAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)
DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**

***ROLE OF CONSUMER DISPUTE SETTLEMENT BOARD (BPSK)
OF CONSUMER DISPUTE SETTLEMENT***

Josef Purwadi Setiodjati, Bambang Hermoyo
Fakultas Hukum Universitas Slamet Riyadi Surakarta

ABSTRAK

Dengan telah terbentuknya BPSK di daerah di harapkan berperan aktif dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan prinsip sederhana, mudah dan cepat, sehingga dapat menegakkan hak-hak konsumen dan memberikan kepastian hukum bagi konsumen yang dirugikan pelaku usaha atas pemanfaatan/pemakaian barang dan /atau jasa. Disisi lain pelaku usaha dapat bertanggung jawab atas barang dan /atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkannya, yang pada akhirnya dapat meningkatkan daya saing.

Agar BPSK dapat berperan dengan optimal, tentunya tidak lepas dari Pemerintah Daerah itu sendiri, termasuk di dalamnya adalah penyebaran informasi perlindungan konsumen dan kelembagaannya yaitu BPSK maupun lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) .

Kata Kunci : Konsumen, Pelaku Usaha, Perlindungan Hukum, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

ABSTRACT

With the establishment of BPSK in the area are expected to play an active role in resolving consumer disputes the principle is simple, easy and fast, so as to uphold the rights of consumers and provide legal certainty for consumers who are disadvantaged businesses on the use/consumption of goods and/or services. On the other hand entrepreneurs maybe responsible for the goods and/or services produced or merchantability, which in turn can improve competitiveness. To be able to contribute to the optimum BPSK, certainly not out of the Local Government itself, including the dissemination of information and institutional consumer protection agency that is BPSK and Consumer Protection Organization (LPKSM).

Keywords : Consumer, business communities, Protection Law, Consumer Dispute Settlement Board (BPSK).

PENDAHULUAN

Kerugian sering dialami oleh konsumen, namun konsumen tidak berdaya untuk memperoleh haknya akibat kerugian tersebut. Banyak alasan konsumen tidak mengupayakan haknya yang dilanggar Pelaku Usaha, antara lain konsumen tidak tahu bagaimana cara menuntut kerugian; kemana bisa mengadu dan menuntut kerugian tersebut. Seringkali juga takut biaya untuk menuntut lebih besar dari kerugian yang diderita. Waktu penyelesaian yang panjang dan proses yang berbelit-belit menjadikan konsumen enggan untuk menuntut haknya.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menjadialternatif pilihan yang tepat bagi konsumen yang akan menuntut haknya yang dilanggar Pelaku Usaha, karena BPSK memberikan pelayanan cepat, sederhana dan murah (tidak dipungut biaya)

Selain memberi kesempatan kepada konsumen untuk menuntut Pelaku Usaha atas kerugian yang diderita, BPSK juga menjadikan solusi yang tepat pula bagi Pelaku Usaha, karena BPSK selalu mengedepankan azas kekeluargaan.

Di dalam pasal 29 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen. Pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen dilaksanakan oleh Menteri Perdagangan selaku koordinator penyelenggaraan perlindungan konsumen dan/atau menteri teknis terkait. Tanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen kemudian dituangkan dalam kebijakan yang harus dilaksanakan dalam rumusan masalah yang akan penulis bahas dalam penelitian ini adalah Bagaimana peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa konsumen? Dan Apa hambatan-hambatan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa Konsumen?

Konsumen

Istilah konsumen berasal dan bahasa Belanda yaitu *consument* yang artinya pihak pemakai barang dan jasa. Para ahli hukum dalam hal

ini bersepakat bahwa konsumen adalah pemakai terakhir dari barang dan jasa yang diserahkan kepada mereka oleh produsen.

Yang dimaksud dengan menurut Munir Faudy adalah “pengguna akhir dari suatu produk yaitu setiap pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan” (Munir Fuady, 2002).

Pengertian konsumen yang dirumuskan dalam UU Pangan adalah konsumen akhir. Pada pasal 1 angka 2 dirumuskan yang dimaksud dengan konsumen adalah : “setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia, dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Menurut pengertian undang-undang tersebut lebih ditegaskan bahwa pemakai atau pengguna barang atau jasa untuk keperluannya dan tidak untuk diperdagangkan.

Langkah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen harus diawali dengan upaya untuk memahami hak-hak pokok konsumen

yang dapat dijadikan sebagai landasan perjuangan untuk mewujudkan hak-hak tersebut.

Dengan demikian faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. Upaya pemberdayaan ini penting karena tidak mudah mengharapkan adanya kesadaran dari pelaku usaha yang pada dasarnya secara prinsip ekonomi pelaku usaha adalah mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan model seminimal mungkin. Prinsip seperti ini sangat merugikan kepentingan konsumen baik secara langsung maupun tidak langsung.

Sehubungan dengan itu di dalam UU tentang Perlindungan Konsumen bahwa hak-hak konsumen telah diakomodir yang terdapat dalam pasal 4, menyebutkan sebagai berikut

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dengan mengkonsumsi barang dan/ atau jasa)

- b. Hak untuk memilih barang dan/ atau jasa serta mendapatkan barang dari/ atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif,
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya,

Sehubungan dengan hak-hak tersebut, konsumen juga diberi kewajiban yang diatur dalam pasal 5 UU tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan sebagai berikut:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Pada dasarnya konsumen di Indonesia adalah seluruh penduduk Indonesia, mulai dari manusia lahir sampai meninggal dunia, karena konsumen merupakan satu istilah yang langsung atau tidak langsung melekat pada setiap orang, setiap anggota masyarakat. Setiap orang adalah konsumen untuk suatu produk baik berupa barang dan/ atau jasa, karena untuk memenuhi kepentingan-kepentingan tertentu.

Pelaku Usaha

Pelaku usaha dapat diartikan

sebagai penghasil produk, baik berupa barang atau jasa yang akan dijual di pasar atau diperdagangkan kepada para konsumen.

Produsen barang atau pemberi pelayanan jasa baik perorangan maupun badan usaha dalam menjalankan usahanya mempunyai kewajiban dari hak-hak tertentu bila berhubungan dengan konsumennya.

Kewajiban pengusaha dalam hubungan dengan konsumen, yaitu antara lain :

a. Pelaku usaha memberikan yang terbaik

Perusahaan atau pengusaha berkewajiban dalam menjalankan usaha dan produksinya menggunakan bahan baku yang bermutu menurut ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan menjaga kualitas produksi sesuai dengan persyaratan keamanan bagi konsumen, juga tidak menimbulkan pencemaran. Ketentuan-ketentuan seperti itu dapat kita lihat dalam perundang-undangan kesehatan, yaitu UU No. 23 Tahun 1992. Produsen dan pengusaha yang melakukan distribusi atas suatu barang harus mempunyai izin edar.

b. Pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar

Perusahaan atau pengusaha

berkewajiban dalam menjalankan usaha dan pemasaran produksinya, tidak mengelabui konsumen dan tidak menyesatkan konsumen. Perusahaan atau pengusaha berkewajiban dalam menjalankan usaha serta pemasaran produksinya, membuat penjelasan atau memasang label pada produk yang dipasarkan, atau keterangan yang diperlukan bagi penggunaan barang itu oleh konsumen. Perusahaan atau pengusaha berkewajiban dalam menjalankan usaha dan pemasaran produksinya, tidak menentukan syarat-syarat baku sepihak pada perjanjian dagang atau penyelenggaraan jasanya yang bertentangan dengan ketentuan-ketentuan peraturan perundang-undangan dan atau keputusan serta kebiasaan.

c. Pelaku usaha wajib memelihara lingkungan hidup

Dalam ketentuan lingkungan hidup pada pasal 7 ayat (1) UU Pengelolaan Lingkungan Hidup ditentukan bahwa setiap orang yang menjalankan suatu bidang usaha wajib memelihara kelestarian kemampuan lingkungan hidup yang serasi dan seimbang untuk menunjang pembangunan yang

berkesinambungan. Kewajiban ini memberikan konsekuensi dengan demikian maka penyelenggara bidang usaha senantiasa terikat guna melakukan tindakan pelestarian kemampuan lingkungan hidup.

d. Pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kesalahannya

Perusahaan atau pengusaha bertanggung jawab terhadap kerugian yang diakibatkan oleh cacat pada orang, terlepas ia mengetahui, sebenarnya sepatutnyalah ia dapat menduga. Keadaan cacat pada barang sehingga barang tersebut, atau tidak memenuhi syarat-syarat keamanan, atau kemujaraban sebagaimana ditentukan peraturan perundang-undangan yang berlaku, atau yang diharapkan dari barang tersebut.

Tanggung jawab perusahaan atas produk yang dihasilkannya hendaklah telah terumuskan secara jelas dalam peraturan perundang-undangan yang ada, tetapi kenyataannya masih belum begitu baik terjabarkan. Kita baru melihat sedikit terumuskan dalam UU Kesehatan, yaitu pada pasal 55 ayat (1), “setiap orang berhak atas ganti rugi akibat kesalahan atau kelalaian yang dilakukan tenaga kesehatan”

dan ayat (2) “Ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Dalam penjelasannya dinyatakan bahwa pemberian hak atas ganti rugi merupakan suatu upaya untuk, memberikan perlindungan bagi setiap orang atas suatu akibat yang timbul, baik fisik misalnya berupa hilangnya atau tidak berfungsinya seluruh atau sebagian organ tubuh, maupun kemampuan nonfisik karena kesalahan atau kelalaian tenaga kesehatan. Perlindungan ini sangat penting karena akibat kelalaian, atau kesalahan itu mungkin dapat menyebabkan kematian, atau menimbulkan cacat yang permanen,

Perlindungan Konsumen

Pengertian perlindungan konsumen menurut pasal 1 angka 1 UU tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan : “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”.

Dengan adanya pengertian tersebut jelas bahwa konsumen sudah mendapat perlindungan secara pasti,

tetapi kenyataannya banyak konsumen ditempatkan ke posisi yang lemah, sehingga kerugian selalu dilimpahkan pada konsumen.

Asas perlindungan konsumen yang diatur dalam pasal 2 UU tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan sebagai berikut : “Perlindungan Konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum”.

Tujuan dari adanya perlindungan konsumen terdapat dalam pasal 3) UU tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan sebagai berikut

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri,
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekutif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi

- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/ atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/ atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Kelebagaan

- a. Badan Pembinaan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen

Salah satu upaya untuk menyelenggarakan perlindungan konsumen sebagaimana yang dikehendaki oleh Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah melalui pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan perlindungan konsumen.

Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

Pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen dilaksanakan oleh menteri dan/ atau menteri teknis terkait, yang meliputi upaya untuk:

- 1) terciptanya iklim usaha dan hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen
- 2) berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat
- 3) meningkatnya kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen

b. Badan Perlindungan Konsumen Nasional

Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen. Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia.

c. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Badan penyelesaian sengketa konsumen adalah badan yang dibentuk oleh pemerintah untuk

penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/ atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak, akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

d. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat adalah Lembaga Non Pemerintah yang terdapat dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.

Pemerintah mengakui LPKSM yang memenuhi syarat sebagai berikut:

- 1) terdaftar pada pemerintah kabupaten/kota
- 2) bergerak di bidang Perlindungan Konsumen tercantum dalam anggaran dasarnya.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis normative, yaitu penelitian yang

dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka yang merupakan data sekunder atau yang disebut juga penelitian.

Dengan mengingat bahwa data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan data primer, maka cara yang ditempuh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Data yang akan diperoleh dalam penelitian kepustakaan adalah berupa data sekunder, yang terdiri dari :

a) Bahan hukum primer, yang meliputi :

- UU No. 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan
- UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- UU No. 39 tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia
- UU No. 23 tahun 2000 tentang Perlindungan Anak
- UU No. 57 tahun 2001 tentang BPKN
- PP No. 58 tahun 2011 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen
- PP No. 59 tahun 2011 tentang LPKSM
- Keppres No. 90 tahun 2011 tentang Pembentukan BPSK

Sarana penelitian kepustakaan adalah dengan menggunakan sarana studi dokumen atau bahan pustaka, yaitu dengan mempelajari bahan-bahan yang merupakan data sekunder.

b) Bahan hukum sekunder, yang meliputi: literatur, buku, tulisan, dan makalah-makalah yang berkaitan tentang konsumen.

c) Bahan hukum tertier, yang meliputi: kamus hukum Bahasa Indonesia.

Data yang diperoleh dari penelitian lapangan adalah berupa data primer yang berhubungan dengan perlindungan konsumen pangan, yakni :

a) Keterangan yang diperoleh dari para responden.

b) Berbagai dokumen yang erat kaitannya dengan kepedulian untuk konsumen

Penelitian hukum normatif akan dilakukan dengan cara mempelajari bahan pustaka yang merupakan data sekunder, yaitu berupa dokumen-dokumen, literatur-literatur dan berbagai karya ilmiah yang ada kaitannya dengan kepedulian untuk konsumen terhadap perlindungan konsumen pangan.

Untuk melengkapi data sekunder

akan dilakukan pengkajian terhadap berbagai dokumen, literature dan karya ilmiah yang dapat diperoleh dari berbagai perpustakaan.

Sedangkan untuk mendapatkan data primer, akan dilakukan penelitian lapangan, yaitu dengan melakukan dengan para responden.

Data sekunder yang diperoleh dari penelitian kepustakaan akan dipilih data yang betul-betul sesuai dengan judul penelitian, dan selanjutnya akan dihimpun secara sistematis, agar memudahkan dalam melakukan analisa.

Data primer dan sekunder yang telah terhimpun, selanjutnya dianalisis secara kualitatif, yaitu dengan memperhatikan fakta yang betul-betul terjadi dalam praktek, digabungkan dengan data Sekunder, kemudian dibandingkan dengan aturan yang berlaku.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sebagaimana tercantum dalam bab XI Pasal 49, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa untuk penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan maka Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian

Sengketa Konsumen (BPSK) DI Daerah Tingkat II (Kabupaten/Kota).

BPSK beranggotakan tiga unsur yang berasal dari perwakilan aparaturnya pemerintah, konsumen dan pelaku usaha atau produsen yang diangkat atau diberhentikan oleh Menteri Perdagangan. Dalam menangani dan mengatur penyelesaian sengketa konsumen, BPSK memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan dari para pihak yang bersengketa, melihat atau meminta tanda bayar, tagihan atau kuitansi, hasil test laboratorium atau bukti-bukti lain. Keputusan BPSK ini bersifat mengikat dan penyelesaian akhir bagi para pihak. Bahwa idealnya perlindungan yang diberikan kepada konsumen adalah perlindungan yang bersifat preventif. Artinya, perlindungan yang diberikan kepada konsumen merupakan perlindungan sebelum konsumen itu mengalami kerugian atau menderita sakit akibat mengkonsumsi barang dan/jasa yang diberikan oleh pelaku usaha. Perlindungan seperti itulah yang dalam waktu mendatang harus benar-benar bisa dirasakan oleh seluruh konsumen di Indonesia.

Namun pada kenyataannya,

untuk mewujudkan perlindungan ideal preventif seperti itu tidaklah mudah karena tentunya membutuhkan sarana, prasarana dan dana yang sangat besar. Sekalipun demikian, untuk mewujudkan perlindungan yang bersifat preventif seperti itu sejatinya sudah diupayakan oleh pemerintah melalui UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Di dalam UUPK tersebut telah diamanatkan tentang pembentukan lembaga-lembaga yang mempunyai kewenangan sekaligus menyelenggarakan perlindungan terhadap konsumen. Lembaga itu adalah Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), sehingga melalui fungsi, tugas dan wewenang dari kedua lembaga tersebut diharapkan perlindungan konsumen bersifat preventif. Namun pada implementasinya penyelenggaraan perlindungan bagi konsumen secara preventif itu praktis belum bisa terlaksana secara baik. Berbagai faktor menjadi kendala, diantaranya belum tersosialisasi dan belum memasyarakatnya perlindungan yang bersifat preventif

seperti itu di masyarakat.

Minimnya sosialisasi tentang perlindungan bagi konsumen, mengakibatkan masih banyaknya kasus sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Sengketa yang terjadi setelah konsumen merasa dirugikan oleh pelaku usaha seperti inilah yang kemudian menyebabkan perlindungan di Indonesia hingga kini masih bersifat represif.

Artinya, perlindungan konsumen diberikan setelah atau sesudah konsumen mengalami kerugian atau menderita sakit akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa pelaku usaha. Jika hal ini terjadi, maka konsumen tetap menjadi objek pelengkap penderita dari barang dan/atau jasa yang beredar di pasaran.

Untuk melindungi konsumen dalam kondisi yang demikian itulah UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur adanya Badan Perlindungan Sengketa Konsumen (BPSK). Perlindungan yang bersifat represif seperti ini dimaksudkan sebagai upaya pengaturan tanggung jawab pelaku usaha untuk memberi ganti rugi kepada konsumen. Hal ini diatur dalam Pasal 19 s/d 28 UUPK.

Dengan peran seperti itu, BPSK saat ini bisa disebut sebagai ujung tombak penyelenggaraan perlindungan konsumen di Indonesia. BPSK lah satu-satunya lembaga yang beroperasi di lapangan dengan memiliki payung hukum untuk memberikan perlindungan konsumen bagi mereka yang dirugikan karena mengkonsumsi atau menggunakan barang dan/atau jasa yang diproduksi oleh pelaku usaha.

Perlindungan yang diberikan BPSK kepada konsumen bahkan sangat menyeluruh yaitu melalui konsultasi, penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha serta melalui pengawasan terhadap perjanjian atau dokumen yang mencantumkan klausula baku yang merugikan konsumen.

Dengan tugas, fungsi dan wewenang seperti itu BPSK sejatinya memiliki fungsi ganda dalam melakukan penegakan hukum. Di satu sisi UU No. 8 Tahun 1999 memberikan kewenangan yudikatif untuk menyelesaikan kepentingan umum yaitu sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Namun disisi lainnya, UU No. 8 Tahun 1999 juga memberi wewenang eksekutif kepada BPSK untuk melakukan

pengawasan pencantuman klausula baku dalam setiap perjanjian atau dokumen yang telah merugikan konsumen karena ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha dan dokumen perjanjian itu mengikat konsumen.

Selain tanggung jawab perdata dimana pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen, maka pembayaran ganti rugi ini tidak menutup kemungkinan pula tetap diberikan sanksi administratif dan/atau sanksi pidana bilamana pembuktian lebih lanjut terdapat unsur kesalahan dari pelaku usaha. Tentu saja jika telah menyangkut masalah sanksi, itu bukan lagi wewenang BPSK melainkan wewenang instansi penegak hukum terkait seperti petugas pengawas barang dan jasa (PPBJ), Penyidik Pegawai Negeri Sipil di bidang perlindungan konsumen (PPNS-PK), polisi, jaksa dan hakim.

Jika dijabarkan secara spesifik, peran, fungsi, tugas dan wewenang yang diemban BPSK itu antara lain:

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;

- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi-saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-Undang ini;
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi-saksi ahli atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang ini.

Mediasi merupakan proses negosiasi penyelesaian sengketa konsumen dimana pihak ketiga tidak memihak (*impartial*) bekerjasama dengan para pihak yang bersengketa untuk membantu mencapai kesepakatan. Kesepakatan dapat dicapai melalui mediasi jika pihak yang bersengketa berhasil mencapai saling pengertian dan bersama-sama merumuskan penyelesaian sesuai arahan mediator. Namun dalam hal ini, mediator menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, termasuk menentukan bentuk maupun besarnya ganti kerugian atau tindakan lainnya untuk menjamin

tidak terulangnya kembali kerugian konsumen.

Musyawarah dapat dimulai apabila mediator telah menentukan jadwal pertemuan para pihak. Apabila dianggap perlu, mediator dapat melakukan proses penyelesaian sengketa dimana dalam hal-hal tertentu, para pihak baik pelaku usaha maupun konsumen masing-masing di mediasi secara terpisah terlebih dahulu. Seperti halnya konsiliasi, mediator dapat meminta alat bukti baik surat maupun dokumen lainnya yang mendukung dari kedua belah pihak. Kesepakatan hasil musyawarah kemudian dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak untuk dikukuhkan dalam keputusan majelis BPSK untuk menguatkan perjanjian tersebut. Keputusan majelis BPSK melalui Konsiliasi dan mediasi tidak memuat sanksi administratif.

Para pihak yang bersengketa memilih cara mediasi alasannya tidak terlalu berbeda dengan cara konsiliasi. Melalui mediasi kedua belah pihak dapat bersama-sama bermusyawarah untuk mencapai kesepakatan bersama, namun lain halnya dengan konsiliasi, proses mediasi ini dilakukan dengan majelis

bersifat aktif. Majelis berhak untuk menasehati dan memberi masukan kepada kedua belah pihak. Saat ini proses konsiliasi dan mediasi merupakan cara yang banyak dipilih oleh para pihak yang bersengketa.

Hambatan-hambatan Badan Penyelesaian Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa konsumen

a. Sumber Daya Manusia

Komposisi latar belakang pendidikan anggota BPSK yang tidak seimbang antara Sarjana Hukum dan bukan Sarjana Hukum mempengaruhi dalam operasional BPSK terutama dalam menjalankan fungsinya sebagai majelis. Begitu pula posisi ketua yang diwajibkan dari unsur Pemerintah juga mempengaruhi operasional BPSK. Disaatr satu Tim Majelis tidak ada anggota yang berlatar belakang Sarjana Hukum disaat menyusun putusan dalam menyusun pertimbangan hukum akan mengalami kesulitan. Begitu juga dalam komposisi ketua majelis harus dari unsur pemerintah, disaat unsur pemerintah dijabat oleh pejabat struktural yang satu sisi menjalankan tugas pokoknya menjadi kendala bagi proses persidangan.

b. Keuangan

Sebagai lembaga yang belum lama dibentuk dan belum memiliki sarana dan prasarana yang memadai, dana menjadi faktor yang sangat penting dalam menunjang operasional BPSK. Untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas BPSK masih memerlukan dana tambahan diantaranya untuk peningkatan kualitas SDM, penyediaan sarana prasarana termasuk buku-buku perpustakaan, dll.

c. Sarana dan Prasarana

Belum terpenuhinya sarana dan prasarana kantor menjadi kendala tersendiri dalam menjalankan tugas dan wewenang BPSK. Dengan pinjaman gedung bekas gedung Trnasito oleh pemerintah Kota Surakarta sangat mendukung operasional BPSK, namun masih diperlukan perlengkapan penunjang berupa mebeler dan perlengkapan kantor yang lain.

d. Penanganan Sengketa

Dalam menerima pengaduan sering ditemukan permasalahan atau hambatan diantaranya:

1) Kesulitan pengadu mengisi formulir

2) Kesalahan persepsi pengadu terhadap BPSK. Pengadu menganggap BPSK sebagai lembaga perlindungan konsumen yang akan membela Pengadu untuk mangabulkan seluruh tuntutan.

3) Emosi kemarahan Pengadu terhadap tindakan pelaku Usaha mengakibatkan Pengadu merasa benar dan pelaku usaha bersalah sehingga dalam pengaduan menuntut hal-hal yang tidak rasional, dalam situasi seperti ini pengadu sulit di beri pengertian tentang kedudukan dan tuntutan yang rasional sesuai aturan perundangan yang berlaku.

4) Pengadu telah mendapatkan provokasi dari pendampingnya(misal : LPKSM) sehingga didalam pikirannya telah tertanam bahwa BPSK dapat membela pengadu tanpa pengadu melakukan kewajiban yang semestinya.

5) Pengadu tidak menuturkan kejadian yang sebenarnya, bahkan menyembunyikan bukti yang melemahkan pengadu. Hal ini akan menghambat dalam proses penyelesaian sehingga

apa yang diharapkan pengadu tidak tercapai.

- 6) Pengadu tidak memiliki bukti yang cukup sebagai bukti awal.
- 7) Pangadu tidak dapat memberikan alamat pelaku Usaha yang lengkap dan jelas, sehingga menghambat dalam pemanggilan Pelaku Usaha.

Pemanggilan kepada Pelaku Usaha tidak selamanya lancar. Ada kalanya menemui hambatan, antara lain :

- 1) Alamat Pelaku Usaha tidak jelas sehingga panggilan tidak sampai tujuan, apalagi kalau domisili Pelaku Usaha di luar kota.
- 2) Pelaku usaha menolak panggilan dengan tidak mau menerima panggilan

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, apabila Pelaku Usaha tidak memenuhi panggilan, maka BPSK bisa meminta Penyidik Polisi untuk memanggil dengan paksa. Akan tetapi pada kenyamanan hal tersebut tidak dapat dilaksanakan karena dari kepolisian belum ada prosedur tetapan tentang hal itu, sehingga polisi tidak bisa menindak lanjuti.

- 1) Ada beberapa alasan Pelaku Usaha tidak memenuhi

panggilan, antara lain dalam perjanjian telah disepakati bahwa apabila terjadi sengketa akan diselesaikan di Pengadilan Negeri. Apabila dalam perjanjian juga disebutkan adanya penyelesaian dengan musyawarah untuk mufakat, Pelaku Usaha menghendaki musyawarah dilakukan di kantor Pelaku Usaha dan bukan di tempat lain (tempat netral)

- 2) Pelaku Usaha tidak memenuhi panggilan tetapi langsung bertindak menghubungi konsumen untuk menyelesaikan sengketa. Pelaku Usaha jenis ini biasanya meminta konsumen untuk mencabut pengaduannya.

Pelaku Usaha tidak memenuhi panggilan tanpa alasan dan tanpa tindakan apapun. Karena BPSK tidak memiliki kewenangan untuk memanggil dengan paksa, maka apabila terjadi masalah semacam ini tidak bisa melanjutkan penyelesaian sengketa konsumen

Kesimpulan

Dari bahasan dan penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Terhadap upaya perlindungan hukum bagi konsumen pangan ketika dirugikan oleh pelaku usaha dalam hal ini adalah sebagai mediator karena penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan di dampingi oleh majelis yang bertindak aktif sebagai mediator. Mediasi merupakan proses penyelesaian sengketa konsumen di luar peradilan dengan perantaraan BPSK sebagai penasehat dan penyelesaian diserahkan kepada para pihak, termasuk menentukan bentuk maupun besarnya ganti kerugian atau tindakan lainnya untuk menjamin tidak terulangnya kembali kerugian konsumen.
- b. Hambatan-hambatan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa konsumen antara lain Sumber Daya Manusia dalam anggota BPSK dan anggota sekretariat, keuangan, sarana dan prasarana, penanganan sengketa.

DAFTAR PUSTAKA

- Brotosusilo, Agus. *Instrumen Aspek-aspek Perlindungan daam Sistem Hukum di Indonesia*, Jakarta : Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, 1997.
- Faudy, Munir, *Pengantar Hukum Bisnis*. Bandung : Citra Aditya Bakti, 2002.
- Poerwodarminto, WJS, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka, 1984.
- Soemitro, Irma Setyowati, *Aspek Hukum Perlindungan Anak*. Jakarta : Bumi Aksara, 2001.
- Indonesia, *Undang-undang Tentang Kesehatan*, UU No. 23 Tahun 1992.Indonesia, *Undang-undang Tentang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 LN No. 42 Tahun 1999, TLN NO. 3821.
- Indonesia, *Undang-undang Tentang Perlindungan Anak*, UU No. 23 LN No. 109 Tahun 2002, TLN NO. 4235.
- Indonesia, *Peraturan Pemerintah Tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional*, PP No. 57 Tahun 2001, LN No. 102 Tahun 2001, TLN 4125.
- Indonesia, *Peraturan Pemerintah Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen*, PP No. 58 Tahun 2001, LN No. 103 Tahun 2001, TLN 4126.
- Indonesia, *Peraturan Pemerintah Tentang Lembaga Perlindungan KONsumen Swadaya Masyarakat*, PP No. 59 Tahun 2001, LN No. 104 Tahun 2001, TLN 4127.
- Indonesia, *Keputusan Presiden tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa*

*Konsumen (BPSK) pada
Pemeirntah Kota Medan,
Kota Palembang, Kota
Jakarta Pusat, Kota Jakarta
Barat, Kota Bandung, Kota
Semarang, Kota Yogyakarta,
Kota Malang, kota Surabaya
dan Kota Makasar, Keppres
No. 90 Tahun 2001, LN No.
105 Taun 2001.*

Makalah yang dikeluarkan oleh
Direktorat Jenderal
Standarisasi dan
Perlindungan Konsumen
Kementrian Perdagangan RI
mengenai Badan
Penyelesaian Sengketa
Konsumen (BPSK)