

**UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PANGAN
KETIKA DIRUGIKAN OLEH PELAKU USAHA MELALUI
BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)**

***MEASURES FOR CONSUMER PROTECTION LAW WHEN FOOD BUSINESS
THROUGH BUSINESS HARMED BY
CONSUMER DISPUTE SETTLEMENT BOARD (BPSK)***

Josef Purwadi Setiodjati, Endang Yuliana
Fakultas Hukum Universitas Slamet Riyadi Surakarta

ABSTRAK

Perlindungan konsumen menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999 adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Banyaknya barang-barang konsumen yang beredar di pasaran sekarang ini seringkali faktor kesehatan kurang memenuhi syarat dan kurang mendapat perhatian. Sehubungan dengan ini penulis mengambil judul penelitian “Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pangan Ketika Dirugikan Oleh Pelaku Usaha Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Yogyakarta”. Tujuan adanya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengevaluasi upaya perlindungan hukum bagi konsumen pangan ketika dirugikan oleh pelaku usaha melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta. Metodologi penelitiannya dengan menggunakan penelitian hukum normatif atau penelitian kepustakaan. Metode pengumpulan data adalah data sekunder yang terdiri bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tertier. Analisa data menggunakan analisa kualitatif dengan interpretasi atau penafsiran sistematis atau logis, sedangkan proses berpikir secara deduktif. Upaya perlindungan hukum bagi konsumen pangan ketika dirugikan oleh pelaku usaha melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta telah sesuai dengan ketentuan UUPK. Bisa dilihat dalam pelaksanaan dan penjatuhan putusannya selalu merujuk pada UUPK. Masalah konsumen pangan yang diselesaikan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta mempunyai peran sebagai mediator karena proses penyelesaiannya melalui mediasi.

Kata Kunci: pelaku usaha, konsumen pangan, perlindungan hukum, BPSK

ABSTRACT

Consumer protection according to Law No. 8, 1999 are all efforts that ensure legal certainty to provide protection to consumers. The many of consumer goods on the market today are often less qualified health factors and less attention. In connection with the writer take the title "Attempts Legal Protection for Consumer Food When Disadvantaged By Business Actors Through Consumer Dispute Settlement Board (BPSK) in Yogyakarta". The purpose of this study is to check your and evaluate legal safeguards for consumers of food when harmed by the business through the Consumer Dispute Settlement Board (BPSK) of Yogyakarta. Research methodology was using normative legal research or library research. The method of data collection is secondary data consisting of primary legal

materials, secondary law and tertiary legal materials. Data were analyzed using qualitative analysis to the interpretation or systematic or logical interpretation, while the process of deductive thinking. Efforts legal protection for consumers of food when harmed by the business through the Consumer Dispute Settlement Board (BPSK) of Yogyakarta has been in accordance with the provisions of BFL. It can be seen in the implementation of its decisions and the imposition of always referring to BFL. Problems solved food consumers Consumer Dispute Settlement Board (BPSK) of Yogyakarta has a role as a mediator for the settlement through mediation.

Keywords: *business, food consumer, legal protection, BPSK*

PENDAHULUAN

Perkembangan dan kemajuan industri yang cukup pesat membuat barang hasil industri beredar di masyarakat beraneka macam jenis barang. Dengan beredarnya macam barang-barang hasil industri tersebut maka sering kali terjadi persaingan yang kurang sehat antara perusahaan yang memproduksi barang-barang yang sejenis dan hal ini sering juga bisa merugikan konsumen, karena produsen mementingkan kualitas hasil produksi untuk saling berebut di pasar, maka faktor kesehatan seringkali kurang memenuhi syarat dan kurang mendapat perhatian.

Banyaknya barang-barang konsumsi yang beredar di pasaran belakangan ini, semakin membuat konsumen tidak berdaya memilih bahkan sekedar menolak mengkonsumsinya. Bukan itu saja, anak-anak sebagai konsumen pun akhirnya adalah korban biasa konsumen. Mereka tidak punya kemampuan memilih dan memutuskan, sehingga akhirnya mengkonsumsi begitu saja produk-produk yang beredar tanpa tahu akibatnya.

Ditambah lagi masih sedikitnya pengaduan dari masyarakat yang terkait dengan permasalahan konsumen, termasuk permasalahan anak sebagai konsumen. Karenanya perlu diperhatikan beberapa hal untuk dapat dijadikan sebuah strategi perlindungan kepada anak sebagai konsumen.

Antara lain melalui pendidikan konsumen yang diarahkan kepada orang tua dan juga anak-anak, menggalang kerja sama dengan berbagai pihak serta mendorong terciptanya regulasi atau kebijakan yang mengarah pada upaya perlindungan terhadap konsumen pangan. Ditegaskan pendidikan konsumen perlu dilakukan karena selama ini orang tua belum banyak memberikan perhatian kepada anak-anak dalam memilih jenis produk yang aman untuk dikonsumsi.

Sementara anak-anak belum mengetahui produk makanan mana yang apabila dikonsumsi tidak membahayakan kesehatan mereka. Orang tua harus mengerti dan memberi perhatian kepada anak-anak dalam memilih produk makanan yang akan dikonsumsi. Sedangkan pendidikan terhadap anak dapat berupa penggunaan model, sehingga pada akhirnya anak-anak dapat memilih sendiri produk makanan yang diinginkannya namun aman dikonsumsi.

Keadaan yang demikian, pemerintah perlu untuk mengambil kebijaksanaan untuk perlindungan konsumen dari barang-barang hasil industri. Bagi pelaku usaha agar dapat dihindarkan dari persaingan yang tidak wajar dan tidak sehat, sebaliknya para pemakai barang industri dilindungi dari kemungkinan terjadinya tingkat mutu barang hasil industri yang tidak diinginkan dirinya serta tingkat mutu barang hasil industri yang tidak

diinginkan dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggungjawab.

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 badna 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 kepatutan 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 barang, 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 kelalian 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,

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

mahluk 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 mahluk 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.

Hukum melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut. Pengalokasian kekuasaan ini dilakukan secara terukur dalam arti, ditentukan kekuasaan dan kedalamannya. Kekuasaan yang demikian itulah yang disebut sebagai hak dengan unsurnya berupa perlindungan, kepentingan dan juga kehendak.

Keberadaan hak sangat erat hubungannya dengan kewajiban yang satu mencerminkan adanya yang lain. Disinilah pengakuan hak pada pihak-pihak yang terkait dalam hubungan kewajiban. Hak yang ada pada seseorang ini mewajibkan pihak lain untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perbuatan. Setiap hak menurut hukum mempunyai tittle, yaitu suatu peristiwa tertentu. Dengan demikian hak-hak konsumen ada bila terjadi pada pihak yang bertindak sebagai pemakai terakhir dari benda, dan jasa yang diserahkan kepadanya dari pengusaha.

Hubungan timbal balik yang terjadi pada peristiwa itu, berupa hak-hak konsumen merupakan kewajiban pengusaha, sebaliknya hak pengusaha

merupakan kewajiban konsumen. Konsekuensinya, adalah bahwa setiap perbuatan-perbuatan yang melanggar, atau dapat mengakibatkan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen, merupakan suatu perbuatan melanggar hukum. Dengan demikian maka konsumen yang dilanggar haknya dapat menggugat kepada si pelanggar guna pemenuhan atas haknya, atau untuk mendapatkan ganti rugi.

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.

Sehubungan dengan hak-hak tersebut, konsumen juga diberi kewajiban yang diatur dalam pasal 5 UU tentang Perlindungan Konsumen.

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 eksek negatif 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.

Pangan

Pengertian pangan menurut UU No. 7 Tahun 1996 tentang, Pangan terdapat dalam pasal 1 angka 1 menyebutkan sebagai berikut :

Pangan adalah segala sesuatu yang berasal dari sumber hayati dan air, baik yang diolah maupun tidak diolah, yang diperuntukkan sebagai makanan atau minuman bagi konsumsi manusia, termasuk bahan tambahan pangan, bahan baku pangan, dan bahan lain yang digunakan dalam proses penyiapan, pengolahan, dan atau pembuatan makanan dan minuman.

Sumber daya manusia yang berkualitas selain merupakan unsur terpenting yang perlu memperoleh prioritas dalam pembangunan, Juga sebagai salah satu factor penentu keberhasilan pembangunan. Peningkatan kualitas sumber daya manusia sangat ditentukan antara lain, oleh kualitas pangan yang dikonsumsinya.

Kegiatan atau proses produksi pangan untuk diedarkan atau diperdagangkan harus memenuhi ketentuan sanitasi pangan, bahan tambahan pangan, residu cemaran, dan kemasan pangan. Hal ini yang patut diperhatikan oleh setiap orang yang memproduksi pangan adalah penggunaan metode tertentu dalam kegiatan atau proses produksi pangan yang memiliki kemungkinan timbulnya resiko yang dapat merugikan atau membahayakan kesehatan manusia, seperti rekayasa genetika atau iradasi, harus dilakukan berdasarkan persyaratan tertentu.

Dalam kegiatan perdagangan pangan, masyarakat yang mengkonsumsi perlu diberikan sarana yang memadai agar memperoleh informasi yang benar dan tidak menyesatkan. Sehubungan dengan hak tersebut perlu ditetapkan ketentuan mengenai label dan iklan tentang pangan. Dengan demikian, masyarakat yang mengkonsumsi pangan dapat mengambil keputusan berdasarkan informasi yang akurat.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

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.

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.

Selanjutnya untuk menunjang dan melengkapi data sekunder tersebut, maka dilakukan pula penelitian di lapangan.

Kemudian hasil dari penelitian ini, akan dirumuskan dalam sebuah laporan yang bersifat deskriptif analitis. Dikatakan deskriptif, karena dari penelitian ini diharapkan diperoleh gambaran secara jelas, rinci dan sistematis mengenai Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pangan Ketika Dirugikan oleh Pelaku

Usaha Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Yogyakarta. Sedangkan dikatakan analitis, karena data yang diperoleh baik dari penelitian kepustakaan maupun penelitian lapangan, selanjutnya akan dianalisis dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif.

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. 7 tahun 1996 tentang Pangan
- 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 terhadap perlindungan konsumen pangan.

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

Dalam praktiknya penyelesaian

sengketa konsumen yang dilakukan oleh Badan Sengketa Konsumen Kota Yogyakarta telah sesuai dengan ketentuan Undang-undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Karena dalam penyelesaian sengketa konsumen, BPSK Kota Yogyakarta juga menyelesaikan dengan melalui pilihan 3 (tiga) jalur penyelesaian yaitu Mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrase sesuai dengan ketentuan UUPK. Cara-cara penyelesaian sengketa konsumen tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Melalui cara konsiliasi adalah dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majlis yang bertindak pasif sebagai konsiliator.
2. Melalui mediasi adalah dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi majlis yang bertindak aktif sebagai mediator.
3. Melalui cara arbitrase adalah dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh majlis yang bertindak arbiter.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK secara umum ada beberapa tahap, yaitu:

- 1) Tahap Pengajuan gugatan
Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen baik secara tertulis maupun lisan melalui sekretariat BPSK. Undang-undang perlindungan konsumen mengakui gugatan kelompok atau *class action*. Gugatan kelompok (*class action*) harus diajukan oleh konsumen yang benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum.
- 2) Tahap Persidangan
Penyelesaian sengketa konsumen pada prinsipnya diserahkan kepada para pihak yang bersangkutan,

apakah akan dilakukan melalui konsiliasi, mediasi, arbitrase.

- 3) Tahap Putusan
Putusan majelis BPSK sedapat mungkin disadarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat. Namun jika telah diusahakan sungguh-sungguh dan ternyata tidak berhasil mencapai mufakat, maka putusan diambil dengan suara terbanyak (*voting*). Putusan Majelis BPSK dibedakan menjadi dua jenis yaitu :

- a) Putusan penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dengan cara konsiliasi dan mediasi. Putusan dengan cara konsiliasi atau mediasi pada dasarnya hanya mengukuhkan isi perjanjian perdamaian yang telah disetujui dan ditandatangani oleh kedua pihak yang bersengketa.
- b) Putusan penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dengan cara arbitrase. Putusan BPSK dengan cara arbitrase seperti halnya putusan perkara perdata, memuat duduknya perkara dan pertimbangan hukum.

Penerimaan atau penolakan atas putusan BPSK dapat diajukan dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kerja setelah putusan BPSK dibacakan atau diberitahukan. Untuk pelaku usaha yang menerima putusan BPSK wajib memenuhi putusan tersebut dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak menyatakan menerima putusan BPSK. Sedangkan jika pelaku usaha menolak putusan BPSK dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari terhitung sejak putusan BPSK dibacakan atau diberitahukan. Dan Pengadilan Negeri dalam jangka waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja harus sudah memberi putusan. Jika pihak yang bersengketa masih juga

belum puas dengan putusan Pengadilan, maka dapat mengajukan permohonan Kasasi langsung ke Mahkamah Agung tanpa melalui Pengadilan Tinggi dalam tenggang waktu 14 (empat belas) hari terhitung sejak menerima putusan Pengadilan Negeri.

Ketentuan penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Yogyakarta sebagai berikut.

1. Penyelesaian sengketa konsumen dilakukan dalam bentuk kesepakatan yang dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa dan dikuatkan dalam bentuk keputusan BPSK.
2. Setiap penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK dilakukan oleh majelis yang dibentuk berdasarkan keputusan ketua BPSK dan dibantu oleh panitera dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Majelis dengan jumlah anggota harus ganjil dan paling sedikit 3 orang yang mewakili unsur konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah;
 - b. Ketua majelis dari unsur pemerintah
 - c. Panitera dari sekretariat yang ditunjuk dengan surat penetapan ketua BPSK;
 - d. Ketua majelis atau anggota majelis atau panitera wajib mengundurkan diri apabila ada hubungan darah atau keluarga dengan para pihak yang bersengketa.
3. Sengketa konsumen wajib diselesaikan selambat-lambatnya 21 hari kerja, terhitung sejak permohonan diterima.
4. Pemberitahuan putusan BPSK secara tertulis dan disampaikan ke alamat pelaku usaha selambat-lambatnya 5 hari kerja setelah pemberitahuan putusan

5. Pelaku usaha dianggap telah menerima pemberitahuan putusan terhitung sejak hari dan tanggal pelaku usaha menandatangani penerimaan surat pemberitahuan putusan.
6. Para pihak yang bersengketa dapat mengajukan keberatan pada pengadilan selambat-lambatnya 14 hari kerja terhitung sejak pemberitahuan putusan majelis diterima oleh para pihak yang bersengketa
7. Pelaku usaha yang menyatakan menerima putusan BPSK wajib melaksanakan putusan tersebut selambat-lambatnya dalam waktu 7 hari kerja terhitung sejak menyatakan menerima putusan BPSK.
8. Pelaku usaha yang menolak putusan BPSK, tetapi tidak mengajukan keberatan sebagaimana dimaksud pada angka 5 dan setelah batas waktu dalam angka 6 dilampaui maka dianggap menerima putusan.
9. Apabila pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya sebagaimana dalam angka 7 diatas, maka BPSK menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan UU yang berlaku, penyidik bisa dari kepolisian maupun PPNS.
10. Putusan BPSK merupakan putusan yang bersifat final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan penetapan eksekusi oleh BPSK dimintakan kepada Pengadilan Negeri tempat konsumen dirugikan.

Dalam menyelesaikan sengketa konsumen, pada umumnya BPSK Kota Yogyakarta selalu merujuk pada undang-undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Dan hampir 90% kasus sengketa konsumen yang masuk di BPSK Kota Yogyakarta

dapat diselesaikan dengan mengedepankan mediasi dan berpegang teguh pada prinsip *win-win solution*.

Dari berbagai kasus sengketa konsumen yang diselesaikan di BPSK Kota Yogyakarta, disini akan peneliti paparkan hasil penelitian lapangan yang telah dilakukan, yaitu mengenai putusan-putusan BPSK Kota Yogyakarta mengenai kasus sengketa konsumen.

Pada bulan Desember 2013 BPSK Kota Yogyakarta menyelesaikan kasus sengketa konsumen antara Winarno yang menggugat PT Coca Cola Distribution Indonesia. Pengaduan konsumen diawali ketika konsumen membeli minuman Sprite kira-kira tanggal 21 September 2013 di kios salah satu kios kelontong di daerah Drajudan. Ketika minuman sprite mau dibuka didalam botol sprite ada sampah didalamnya (dalam botol), kemudian konsumen mengembalikan sprite itu kepada penjual dimana konsumen beli tadi. Dari masalah ini pihak kios katanya sudah kepadapihak sales, tetapi ditunggu-tunggu belum ada jawaban (tindak lanjut). Akhirnya pihak konsumen mengadukan ke BPSK Kota Yogyakarta untuk menyelesaikan masalah ini. Semula konsumen minta ganti rugi kepada pelaku usaha sebesar Rp. 50.000.000,00, tetapi pihak pelaku usaha tidak bisa menerima tuntutan itu pelaku usaha mau memberi ganti rugi senilai besarnya konsumen membeli produk minuman tetapi pihak konsumen tidak mau menerima.

Akhirnya bahwa berdasarkan pengaduan tertulis tanggal 5 Desember 2013 yang tercatat dalam Register perkara BPSK Kota Yogyakarta Nomor 23/BPSK-Yk/XII/2013. KONSUMEN telah menggugat PELAKU USAHA melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Yogyakarta, selanjutnya atas kesepakatan

bersama telah memilih untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara Mediasi sebagaimana dimuat dalam formulir pemilihan penyelesaian sengketa No.23/BPSK-Yk/II/2014 tanggal 11 Februari 2014.

Berhubung dengan apa yang telah diuraikan di atas, maka KONSUMEN dan PELAKU USAHA telah saling setuju dan mufakat untuk mengkhiri sengketa Konsumen seara damai seperti termuat dalam Surat Perjanjian Perdamaian Nomor 23/Med/BPSK-Yk/II/2014 tanggal 11 Februari 2014 yang dibuat dan ditandatangani oleh kedua belah pihak yang berperkara dengan isi perjanjian sebagai berikut.

Bahwa PIHAK PERTAMA dan PIHAK KEDUA telah sepakat untuk menilai bahwa kerugian nyata/riil yang diderita oleh PIHAK PERTAMA akibat, memakai, menggunakan atau memanfaatkan barang dan/jasa yang dihasilkan oleh PIHAK KEDUA, adalah sebesar Rp. 0 (nol rupiah).

PIHAK KEDUA bersedia dan PIHAK PERTAMA menyetujui, bahwa tidak menuntut ganti rugi barang/uang.

Mengingat bahwa PIHAK PERTAMA dan PIHAK KEDUA pada persidangan tanggal 11 Februari 2014 sudah menerima / sepakat penyelesaian melalui BPSK Kota Yogyakarta dan menganggap permasalahan ini sudah selesai dan tidak akan mempermasalahkan di kemudian hari.

PIHAK PERTAMA dan PIHAK KEDUA, dengan ini secara tegas menyatakan akan tetap tunduk dan taat pada isi perdamaian ini.

Untuk segala urusan mengenai perdamaian ini dengan segala akibat-akibatnya, PIHAK PERTAMA dan PIHAK KEDUA, memilih domisili hukum pada wilayah Pengadilan Negeri sesuai dengan ketentuan Perundang-undangan yang berlaku.

Bahwa Surat Kesepakatan

Perdamaian tersebut dibuat dan ditandatangani oleh Pelaku Usaha dan Konsumen dengan sebenar-benarnya tanpa tekanan dan paksaan dari pihak manapun, dan berlaku mengikat sebagai Undang-undang diantara Konsumen dan Pelaku Usaha sejak Surat Perdamaian tersebut ditandatangani.

Masing-masing pihak diwajibkan serta harus mengikatkan diri untuk melaksanakan perjanjian ini dengan penuh itikad baik dan kejujuran serta sekali-kali tidak akan melakukan tindakan yang dapat merugikan dan atau menyulitkan /mempersulit pihak lain tersebut.

Hal-hal yang tidak dan atau tidak cukup diatur didalam putusan ini, akan diputuskan bersama oleh para pihak secara musyawarah serta dengan berpedoman pada ketentuan-ketentuan dan jiwa dari putusan ini.

Segala biaya yang timbul atas penyelesaian perkara ini dibebankan kepada kedua belah pihak.

Setelah isi Akta Perdamaian tersebut dibacakan kepada kedua belah pihak yang bersengketa, maka kedua belah pihak menerangkan dan menyatakan menyetujui isi akta perdamaian tersebut.

Kemudian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Yogyakarta menjatuhkan putusan.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

1. Upaya Perlindungan Hukum bagi Konsumen Pangan ketika dirugikan oleh Pelaku Usaha melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Yogyakarta, telah sesuai dengan ketentuan UUPK. Bisa dilihat dalam pelaksanaannya dan menjatuhkan putusannya selalu merujuk pada UUPK dan prosedur pelaksanaannya selalu berpegang teguh pada ketentuan dalam UUPK.

Dan pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen pangan yang dilakukan di BPSK Kota Yogyakarta menggunakan jalur mediasi sesuai dengan ketentuan Pasal 52 huruf a UUPK. Para pihak yang bersengketa dapat menentukan sendiri jalur apa yang akan digunakan dalam penyelesaian sengketanya, apakah dengan cara mediasi, konsiliasi atau arbitrase.

2. 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.

Rekomendasi

1. Pemerintah Kota Yogyakarta seharusnya mempertimbangkan untuk menambah biaya operasional untuk BPSK karena BPSK Kota Yogyakarta sangat mengalami keterbatasan baik fasilitas maupun biaya operasional, karena semakin meningkatnya peran dan aktifitas BPSK Kota Yogyakarta juga memerlukan dukungan fasilitas yang memadai dari Pemerintah Kota Yogyakarta.
2. BPSK Kota Yogyakarta sebaiknya lebih teliti dalam melihat konsumen

yang mengadakan perkaranya, ia sebagai konsumen akhir atau konsumen antara. Agar penyelesaiannya pun tidak merugikan salah satu pihak.

3. BPSK Kota Yogyakarta seharusnya lebih tegas dalam memperingatkan pelaku usaha yang tidak kooperatif bahkan jika perlu diberi sanksi yang tegas.

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 Pangan*, UU No. 7 LN No. 99 Tahun 1996, TLN No. 3636.
- 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 Dinas Perindagkoptan Kota Yogyakarta Mengenai Selayang Pandang BPSK Kota Yogyakarta Tahun 2013
- Makalah yang dikeluarkan oleh Direktorat Jendral Standarisasi dan Perlindungan Konsumen Kementerian Perdagangan RI mengenai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPS

