

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BADAN PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN (BPSK) SEBAGAI EKSISTENSI BADAN
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DI SURAKARTA**

**CONSUMER DISPUTE SETTLEMENT BODY ON CONSUMER DISPUTE
SETTLEMENT (BPSK) EXISTENCE AS A CONSUMER DISPUTE SETTLEMENT
BODY (BPSK) IN SURAKARTA**

Josef Purwadi Setiodjati, Bambang Hermoyo
Fakultas Hukum Slamet Riyadi Surakarta

ABSTRAK

Terbentuknya BPSK di daerah Surakarta 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 eksis 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

The formation of BPSK in Surakarta expected to play an active role in resolving consumer disputes with the principle of simple , easy and fast , so that it can enforce 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 businesses can be responsible for the goods and / or services produced or merchantability , which in turn can improve competitiveness

In order for optimal BPSK may exist , certainly not out of the regional government itself , including the dissemination of consumer protection information and institutions that BPSK and Consumer Protection Governmental agencies (LPKSM) .

Keywords : Consumer , business communities , Legal Protection , Consumer Dispute Resolution Body (BPSK) .

PENDAHULUAN

Perlindungan konsumen pada dasarnya menyangkut berbagai kepentingan, sehingga penyelenggaraannya perlu dilakukan secara terkoordinasi dan terpadu. Karena itu, meskipun koordinasi
Volume XXVIII No.2 Februari Tahun 2016

telah dilakukan, namun belum didukung dengan suatu sistem yang baik dan efektif. Mewujudkan sistem penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak dan dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha

memang bukan hal yang mudah untuk dilakukan. Diperlukan keseriusan dan itikad yang kuat dari seluruh stake holders dalam melaksanakan amanat perlindungan konsumen sesuai dengan fungsi dan kewenangan masing-masing.

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 :

- a. Bagaimana eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa konsumen?
- b. Apa hambatan-hambatan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa Konsumen?

Pengertian Kelembagaan

- a. Badan Pembinaan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen

Salah satu upaya untuk menyelenggarakan perlindungan konsumen sebagaimana yang dikehendaki oleh Undang-undang Nonor 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.

Pengertian Pelaku Usaha

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

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

Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari 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.

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.

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

Volume XXVIII No.2 Februari Tahun 2016

pihak lain untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perbuatan. Setiap hak menurut hukum mempunyai title, 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.

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.

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.

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”.

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.

METODE PENELITIAN

Penelitian dengan judul Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surakarta dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan penelitian yuridis normatif, yang disebut juga penelitian kepustakaan (Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2001).

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 Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surakarta dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen. Volume XXVIII No.2 Februari Tahun 2016

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 :

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. Dari hasil penyelesaian kasus konsumen dan pelaku usaha melalui BPSK di Kota Surakarta yang berupa putusan

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

- a) Keterangan yang diperoleh dari para responden
- b) Berbagai dokumen yang erat kaitannya dengan kepedulian untuk konsumen terhadap perlindungan 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.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kegiatan yang dilaksanakan pada tahun 2011

a. Rapat-rapat

Untuk kelancaran jalannya BPSK telah seringkali dilakukan rapat koordinasi, baik yang bersifat rutin maupun dalam waktu-waktu tertentu.

Dalam rapat koordinasi, dibahas antara lain :

- Pemilihan Ketua BPSK
Telah disepakati bahwa ketua BPSK dari unsur pemerintah adalah Dra. Sri Wahyuni, MM
- Penyusunan Program Kerja tahun 2011
keberadaan BPSK yang masih baru dan belum dikenal masyarakat, sosialisasi menjadi prioritas program utama yang diprioritaskan juga adalah penyelesaian sengketa
- Pembuatan website
telah terwujud website BPSK yaitu www.bpsksolo.com dan email bpskkotasolo@gmail.com
- Pembahasan kantor BPSK
Berhubung BPSK belum memiliki kantor dan hingga sekarang masih numpang di Dinas Perindustrian dan Perdagangan, maka telah mengusulkan kepada Walikota Surakarta untuk mendapatkankantor sendiri
- Pembahasan personil Sekretariat
Sambilmenunggu penetapan dan Menteri Perdagangan RI, maka telah ditetapkan Sekretariat

sementara untuk membantu kelancaran tugas anggota BPSK

- Pembahasan Peraturan Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen
Hal ini dilakukan karena masih banyak hal yang belum diatur dalam Keputusan Menteri Perindag nomor 350/MPP/Kep/12/2011 dan berdasarkan pasal 43 keputusan tersebut.
- Pembahasan kode etik Anggota BPSK
- Pembahasan kelengkapan formulir pengaduan
- Pembahasan tentang fiat eksekusi oleh pengadilan
- Pembahasan rencana kerjasama dengan *stakeholder* (khususnya Pengadilan dan Polres)
- Pembahasan penanganan kasus yang berasal dari luar daerah
- Pembahasan tentang pengawasan klausul baku
- Pembahasan perubahan anggaran
- Pembahasan sosialisasi di wilayah kecamatan
- Pembahasan penyusunan Anggaran 2012
- Setiap akhir bulan dilakukan rapat evaluasi.

b. Penanganan kasus

Sejak dilantik BPSK dengan sekretariat sementara BPSK telah menangani 16 kasus, dengan hasil sebagai berikut:

- Diputus dengan cara mediasi 3 kasus
- Diputus dengan cara arbitrase 4 kasus
- Dalam proses 3 kasus
- Selesai sebelum sidang 2 kasus
- Tidak dapat diselesaikan 3 kasus
- Teradu tidak memenuhi panggilan
- Teradu tidak bersedia diselesaikan di BPSK karena dalam perjanjian Kredit telah disepakati apabila terjadi sengketa akan diselesaikan di pengadilan negeri
- Data tidak lengkap
- Dilimpahkan ke polres 1 kasus Sengketa mengandung unsur pidana (bukan kewenangan BPSK)

Sementara BPSK kota Surakarta juga menerima 348 kasus pengaduan dari masyarakat, namun tidak dapat dilanjutkan penanganannya karena bukan kewenangan dari BPSK. Terbanyak kasus-kasus tersebut adalah persoalan kredit macet korban letusan gunung merapi yang berasal dari kabupaten Klaten dan Boyolali yang bersifat action.

c. Pengawasan Klausula Baku

Berdasarkan laporan masyarakat, BPSK telah menindaklanjuti kaporan

tersebut sebanyak 3 laporan, antara lain Rumah Sakit Kasih Ibu, Golden Money Changer dan PT. Telkom. Masing-masing telah diberi peringatan dan teguran sesuai pelanggaran masing-masing.

Hasil yang dicapai

1. Pembentukan susunan keanggotaan BPSK
2. Pembentukan Sekretariat Sementara BPSK
3. Peraturan tata cara penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Surakarta
4. Peraturan Kode Etik Anggota BPSK
5. Pembentukan Majelis Kehormatan BPSK
6. Penanganan 16 kasus
7. Pemberian sanksi terhadap 3 pelaku Usaha
8. Hasil koordinasi dengan *stakeholder*
 - Dialog interaktif dalam acara Terang Pagi di TATV
 - Kesepakatan penanganan kasus dengan Polres Surakarta, Pengadilan Negeri Surakarta dan Pengadilan Negeri Sragen
 - Pemahaman kepada Aparatur Pemerintah melalui Rapat koordinasi SKPD
 - Pemahaman kepada masyarakat di wilayah kecamatan, Pasar Kliwon, Serengandan Laweyan

- Pemahaman kepada pengelola parkir

9. Hasil konsultasi dengan Kementerian Perdagangan :

- Penetapan Sekretariat Sementara BPSK Kota Surakarta sambil menunggu dikeluarkannya Surat Keputusan Pengangkatan Sekretariat Tetap BPSK Kota Surakarta.
- Penanganan dan penyelesaian beberapa kasus

Kegiatan yang dilaksanakan pada tahun 2012

a. Rapat-rapat

Untuk kelancaran jalannya BPSK telah seringkali dilakukan rapat koordinasi, baik yang bersifat rutin maupun dalam waktu-waktu tertentu. Dalam rapat koordinasi dibahas antara lain: persiapan pelaksanaan dan peningkatan serta perbaikan kegiatan tahun 2012. Yang antara lain dilakukan beberapa kegiatan:

- Palayanan konsultasi dan pengaduan;
- Sosialisasi melalui media elektronik, cetak dan masyarakat umum
- Pengawasan Klausal Baku
- Sidang Majelis
- Pembahasan struktur susunan keanggotaan BPSK dengan hasil

diadakan perubahan kepemimpinan yang semula di ketuai oleh Dra. Sri Wahyuni, MM sepakat diganti oleh P. Bambang Ary Wibowo, SH

- Dibahas pula tentang mengenai personil sekretariat, kantor dan lain-lain.

b. Penanganan kasus

Sepanjang tahun 2012 BPSK telah menangani penyelesaian kasus sebanyak 30 kasus, dengan hasil sebagai berikut :

- Diputus dengan cara konsiliasi 7 kasus
- Diputus dengan cara mediasi 4 kasus
- Diputus dengan cara arbitrase 8 kasus
- Dicabut 5 kasus
- Lain-lain 5 kasus

Dari 30 kasus yang ditangani, diantaranya 2 (dua) kasus Pelaku Usaha mengajukan keberatan atas Putusan BPSK. Kedua kasus yang diajukan keberatannya oleh Pelaku Usaha, putusan BPSK dikuatkan oleh Pengadilan Negeri dan posisi saat ini Pelaku Usaha mengajukan keberatan atas putusan Pengadilan Negeri ke Mahkamah Agung

c. Pengawasan Klausal Baku

Berdasarkan laporan masyarakat, BPSK telah menindak lanjuti laporan tersebut sebanyak 2 laporan, antara lain masalah perparkiran dan PLN. Masing-masing telah diberi peringatan

dan teguran sesuai pelanggaran masing-masing.

- d. Menerima kunjungan kerja dari BPSK Magelang, Fakultas Hukum UNS Sebelas Maret dan Disperindag Sukoharjo, Rembang, dan Wonosobo yang berencana mendirikan BPSK
- e. Mengikuti kegiatan yang dilaksanakan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Propinsi Jawa Tengah yaitu Forum Dialog Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen
- f. Mengikuti kegiatan yang dilaksanakan oleh Kementrian Perdagangan RI, antara lain
- g. Mengikuti kegiatan yang dilaksanakan oleh lembaga lain
- h. Melaksanakan Focus Group Discussion (FGD) tentang perparkiran dan leasing
- i. Sosialisasi ke masyarakat di wilayah kecamatan Jebres dan Banjarsari. Juga kepada Ibu-ibu PKK dan para pedagang melalui Dinas Pengelolaan Pasar

Hasil yang dicapai

1. Perubahan Ketua BPSK
2. Putusan Majelis BPSK atas penyelesaian sengketa konsumen
3. Penanganan terhadap 30 kasus
4. Teguran terhadap pelaku Usaha yang melanggar UUPK
5. Peningkatan kesadaran masyarakat terhadap hak dan kewajiban

6. Diknalnya BPSK sebagai lembaga baru oleh masyarakat
7. Konsumen yang bersengketa dengan Pelaku Usaha mendapatkan penyelesaian dengan mudah, cepat, tepat, murah dan jaminan kepastian hukum

Kegiatan yang dilaksanakan pada tahun 2013

a. Rapat-rapat

Tahun 2013 dilaksanakan rapat koordinasi yang dilakukan secara rutin tiap bulan sekali tetapi juga dilakukan rapat koordinasi untuk membahas hal-hal penting yang memerlukan keputusan bersama.

Rapat tersebut antara lain membahas:

- Rencana pelaksanaan kegiatan dalam satu tahun berjalan
- Bedah kasus berkaitan dengan pengaduan konsumen
- Pergantian ketua BPSK
- Koordinasi dengan instansi terkait antara lain dengan Bank Indonesia
- Rencana rehab gedung BPSK
- Pembahasan anggaran tahun 2014
- Evaluasi kinerja BPSK

b. Penanganan kasus

Tahun 2013 BPSK telah menangani penyelesaian sengketa sebanyak 26 kasus, dengan hasil sebagai berikut :

- Diputuskan dengan cara konsiliasi 4 kasus

- Diputuskan dengan cara mediasi 4 kasus
- Diputuskan dengan arbitrase 6 kasus
- Dicabut 8 kasus
- Dalam proses 2 kasus
- Gantung 1 kasus
- Sepakat untuk tidak sepakat 1 kasus

Dari 26 kasus yang ditangani, diantaranya 3 (tiga) kasus Pelaku Usaha mengajukan keberatan atas Putusan BPSK. Dua kasus yang diajukan keberatannya oleh Pelaku Usaha, putusan BPSK dikuatkan oleh Pengadilan Negeri. Oleh Mahkamah Agung putusan BPSK dan Pengadilan Negeri dibatalkan karena BPSK dianggap tidak berwenang menangani kasus yang diputus karena kasus tersebut bukan merupakan sengketa seperti yang termaktub dalam keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI nomor 350/MPP/Kep/12/2001.

c. Pengawasan Klausal Baku

Berdasarkan laporan masyarakat, BPSK telah menindak lanjuti laporan tersebut sebanyak 2 laporan, antara lain masalah penjualan barang oleh sebuah Hypermart yang sudah tidak layak dikonsumsi dan PLN yang memadamkan lampu tanpa pemberitahuan sebelumnya. Masing-masing telah diperiksa.

d. Menerima kunjungan kerja dari BPSK baik dari Jawa maupun luar Jawa, juga

dari berbagai daerah yang akan mendirikan BPSK diantaranya Boyolali, Salatiga, Pemalang, Purbalingga, Tasikmalaya, Banjarnegara, Cilacap.

- e. Mengikuti kegiatan yang dilaksanakan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Propinsi Jawa Tengah yaitu Lomba Konsumen Cerdas
- f. Mengikuti kegiatan yang dilaksanakan oleh Kementerian Perdagangan RI, antara lain
 - Pelatihan mediasi
 - Forum Komunikasi Nasional BPSK
 - Bimbingan teknis penyelesaian kasus sengketa konsumen lanjutan
- g. Mengikuti kegiatan yang dilaksanakan oleh lembaga lain

Hasil yang dicapai

1. Perubahan Ketua BPSK
 2. Putusan Majelis BPSK atas penyelesaian sengketa konsumen
 3. Penanganan terhadap 26 kasus
 4. Teguran terhadap Pelaku Usaha yang melanggar UUPK
 5. Peningkatan kesadaran masyarakat terhadap hak dan kewajiban konsumen
 6. Menjadi pilihan untuk tempat/obyek penelitian mahasiswa
 7. Memberikan kesempatan magang kerja bagi mahasiswa
 8. Konsumen yang bersengketa dengan pelaku Usaha mendapatkan penyelesaian dengan mudah, cepat,
- Volume XXVIII No.2 Februari Tahun 2016

mudah dan memberikan jaminan kepastian hukum.

Evaluasi dan program ke depan

Evaluasi

Selama tahun 2013 masih ditemukan beberapa kelemahan dan kekurangan, oleh karena perlu dilakukan peningkatan dalam beberapa aspek, antara lain

1. Kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia
2. Kualitas pelayanan
3. Pengawasan terhadap pencantuman klausul baku yang akan memberikan kepastian hukum serta kesetaraan hukum bagi Konsumen dan Pelaku Usaha
4. Koordinasi dengan *stakeholder*
5. Sosialisasi secara terus menerus.

Program kedepan

1. Memperkuat kerjasama dengan berbagai pihak dalam meningkatkan dan memberdayakan pemahaman akan hak-hak konsumen di tengah masyarakat.
2. Meningkatkan pemahaman dan pelaksanaan untuk melakukan etika berusaha yang jujur, transparan dan bertanggung jawab bagi semua Pelaku Usaha.
 3. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia melalui bimbingan teknis dan pelatihan teknis.

4. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan penyediaan sarana dan prasarana yang memadai.

Hambatan-hambatan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen

a. Sumber Daya Manusia

Anggota BPSK

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. Disaat 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 di jabat oleh pejabat struktural yang satu sisi harus menjalankan tugas pokoknya menjadi kendala bagi proses persidangan.

Anggota Sekretariat

Sekretariat sebagai penopang administrasi dalam operasional BPSK memiliki peranan yang sangat penting.

Oleh karenanya harus ditempatkan orang yang memiliki komitmen dan kemampuan administrasi yang memadai. Latar belakang Sarjana Hukum untuk Kepala Sekretariat dan Panitera sangat diperlukan. Walaupun Sekretariat BPSK Kota Surakarta hanya dilakukan oleh satu orang yang menjabat Kepala Sekretariat dan merangkap semua jabatan kesekretariatan (konsultasi, Pengaduan, Kepaniteraan dan Ketata Usahaan) karena anugrah Tuhan mampu membantu anggota BPSK dalam mengoperasikan BPSK. Menjadi pertanyaan besar disaat BPSK berseruseru meminta kepada Pemerintah Kota Surakarta personil untuk sekretariat tidak pernah direspon. Bagaimana komitmen Pemerintah Kota Surakarta dengan permohonannya kepada Presiden untuk mendirikan BPSK karena tanpa sekretariat BPSK akan lumpuh. Masihkah ada kehendak Pemerintah Kota Surakarta agar BPSK tetap eksis atau mungkin justru sebaliknya sebenarnya tidak menginginkan adanya BPSK.

b. Keuangan

Sebagai lembaga yang belum lama dibentuk dan belum memiliki saran 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 dan prasarana termasuk buku-buku perpustakaan.

c. Sarana dan Prasarana

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

d. Penanganan Sengketa

Hambatan dalam menerima pengaduan
Dalam menerima pengaduan sering ditemukan permasalahan atau hambatan-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 mengabdikan seluruh tuntutannya.
- 3) Emosi kemarahan Pengadu terhadap tindakan Pelaku Usaha mengakibatkan Pengadu merasa benardan Pelaku Usaha bersalah

sehingga dalam pengaduan menuntut hal-hal yang tidak rasional. Dalam situasi seperti ini pengadu sulit diberi pengertian tentang kedudukan dan tuntutan yang rasional sesuai peraturan 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) Pengadu tidak dapat memberikan alamat Pelaku Usaha yang lengkap dan jelas sehingga menghambat dalam pemanggilan Pelaku Usaha.

Hambatan dalam pemanggilan Pelaku Usaha

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

- Alamat Pelaku Usaha tidak jelas sehingga panggilan tidak sampai

tujuan, apalagi kalau domisili Pelaku Usaha di luar kota.

- Pelaku Usaha menolak panggilan dengan tidak mau menerima panggilan Menurut Undang Undang Perlindungan Konsumen, apabila Pelaku Usah tidak memenuhi panggilan, maka BPSK bisa meminta penyidik polisi untuk memanggil dengan paksa. Akan tetapi pada kenyataannya hal tersebut tidak dapat dilaksanakan karena dari kepolisian belum ada prosedur tetaknya tentang hal itu, sehingga polisi tidak bisa menindaklanjuti.

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 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.

3) 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

Pembahasan dan penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

a. Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surakarta dalam hal ini adalah sangat besar karena dengan mengetahui dalam penyelesaian kasus dari tahun ke tahun meningkat dapat diketahui bahwa sejak dilantiknya BPSK dengan sekretariat pada 10 Mei 2011 telah menangani 16 kasus. Pada sepanjang tahun 2012 BPSK telah menangani penyelesaian sengketa sebanyak 30 kasus. Tahun 2013 BPSK telah menangani penyelesaian sengketa sebanyak 26 kasus. Sebagai badan yang baru dalam penyelesaian sengketa konsumen di Kota Surakarta BPSK sudah menunjukkan kinerja yang eksis dalam kegiatannya.

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 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 Sengakta 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 Jendral Standarisasi dan Perlindungan Konsumen Kementrian Perdagangan RI mengenai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).